Ministère du Revenu

Rapport annuel 1999-2000

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Cette publication a été rédigée
par le ministère du Revenu du Québec.

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500D, rue Jean-Talon Nord, 1er étage
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

En vue d'alléger le texte,
on n'y emploie généralement
que le masculin pour désigner
les femmes et les hommes.

Dépôt légal — 2000
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-551-19416-4
ISSN 0708-4536

© Gouvernement du Québec, 2000

Tous droits réservés pour tous pays.
La reproduction par quelque procédé que ce soit
et la traduction, même partielles, sont interdites
sans l'autorisation des Publications du Québec.

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec)

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous transmets le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2000.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Revenu,

Paul Bégin

Sainte-Foy, décembre 2000

101-05901/

Monsieur Paul Bégin
Ministre du Revenu
3800, rue de Marly
Sainte-Foy (Québec)

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le rapport annuel du ministère du Revenu du Québec pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2000.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Sainte-Foy, décembre 2000

Déclaration de la sous-ministre

Les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel 1999-2000* du ministère du Revenu relèvent de ma responsabilité. Cette responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégrité et la fiabilité des données et des informations qui y sont présentées.

Tout au cours de l'exercice financier, nous avons maintenu, en collaboration avec le Comité de direction et les gestionnaires, des systèmes de contrôle interne et des systèmes d'information afin de s'assurer de la réalisation des objectifs. À cet égard, le Ministère dispose d'un plan stratégique, de plans tactiques, d'engagements ministériels de services aux citoyens, de tableaux de bord et de différents mécanismes de suivi des activités ministérielles. Le suivi est exercé par le Comité de direction du Ministère, qui constitue le principal outil de coordination de l'action ministérielle. De plus, différents comités ministériels sont en place pour suivre et orienter les opérations.

À ma connaissance, les résultats et les renseignements du *Rapport annuel 1999-2000* :

- décrivent fidèlement les valeurs organisationnelles et les orientations stratégiques ;
- présentent les objectifs de la planification stratégique 1999-2000 et les résultats y afférents ;
- couvrent l'ensemble des activités du Ministère ;
- présentent des résultats et des données exactes et fiables.

Les membres du Comité de direction ont également approuvé le *Rapport annuel 1999-2000*. Enfin, la Direction de la vérification interne et des enquêtes s'est assurée du caractère plausible des résultats.

La sous-ministre du Revenu,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA

Sainte-Foy, décembre 2000

Rapport de la Direction de la vérification interne et des enquêtes sur le caractère plausible des résultats présentés

Madame la Sous-ministre,

Nous avons effectué l'examen des résultats et des renseignements contenus dans le rapport annuel du Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 2000. Notre examen n'a pas porté sur la sixième partie du rapport annuel intitulée : « Résultats financiers », lesquels sont vérifiés par le Vérificateur général dans le cadre de la vérification des états financiers du gouvernement.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité, de la divulgation et de la présentation des résultats apparaissant au rapport annuel ainsi que des explications fournies incombe à la direction du Ministère. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats et des explications, en nous fondant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement : à nous assurer que les résultats et les explications sont cohérents et corroborés par d'autres sources, comme le plan stratégique, les plans tactiques, le plan ministériel de gestion des dépenses, les fiches du cahier de présentation du Ministère ; à comparer les résultats avec l'exercice précédent et à recalculer certaines compilations de résultats. Notre examen ne visait pas à vérifier les systèmes de compilation, à analyser les systèmes de contrôle interne ni à vérifier par sondage l'exactitude des résultats.

Par ailleurs, soulignons que les travaux de vérification effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein du Ministère. Plus particulièrement, les travaux de cette année nous auront permis d'examiner de façon exhaustive certains résultats présentés dans le rapport annuel.

À la suite de nos travaux, nous concluons que les résultats et les explications qui y sont associées, à l'exception de la sixième partie du *Rapport annuel 1999-2000* du Ministère, nous paraissent plausibles.

Le directeur de la Vérification interne et des Enquêtes,

Claude Gauthier

Sainte-Foy, décembre 2000

Table des matières

Faits saillants 14

Première partie

Présentation du ministère du Revenu du Québec 17

1.1 Son origine 17

1.2 Sa mission 17

1.3 Ses mandats 17

1.4 Son organisation 17

Deuxième partie

Description des champs d'intervention et des programmes 19

2.1 L'administration de la fiscalité 19

2.2 Les programmes sociofiscaux 19

2.3 La perception et la redistribution de contributions à différents fonds ou régimes publics 20

2.4 L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires 20

Troisième partie

Contexte 21

3.1 La complexité de la fiscalité et son évolution 21

3.2 L'ampleur et la diversité de la clientèle et de ses besoins 21

3.3 Une présence régionale accrue et un partenariat en constante évolution 23

3.4 L'utilisation croissante des technologies et des échanges électroniques avec la clientèle 23

3.5 L'importance des revenus perçus par le Ministère 23

3.6 Un contexte budgétaire serré et un défi de performance pour le Ministère 24

3.7 Le respect des politiques gouvernementales 24

Quatrième partie

Résultats liés aux orientations stratégiques 25

Orientation 1 : Faciliter l'observance fiscale 25

Orientation 2 : Préserver la base des revenus 33

Orientation 3 : Lutter contre l'évasion fiscale et le travail au noir 36

Orientation 4 : Faciliter le paiement des pensions alimentaires 38

Orientation 5 : Miser sur l'expertise et l'engagement des employés pour atteindre les résultats attendus par la clientèle et par le gouvernement 40

Cinquième partie

Résultats liés à la protection des renseignements personnels 43

5.1 Les mesures adoptées dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental 43

5.2 Les autres réalisations 44

5.3 L'accès à l'information 45

Sixième partie

Résultats financiers 47

6.1 Les données financières au 31 mars 2000 47

6.2 L'administration de la TPS 49

6.3 La croissance des revenus et la récupération fiscale 50

6.4 La tarification 53

Septième partie

Résultats liés à la gestion des ressources 55

7.1 Les ressources humaines 55

7.2 Les ressources financières 57

7.3 Les ressources matérielles 61

7.4 Les ressources informationnelles 61

Annexes

Annexe 1 – Charte des droits des contribuables et des mandataires 65

Annexe 2 – Lois administrées en tout ou en partie par le Ministère 67

Annexe 3 – Lois sanctionnées et règlements adoptés en 1999-2000 69

Annexe 4 – Unités administratives 71

Annexe 5 – Organigramme au 31 mars 2000 75

Annexe 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 2000 77

Annexe 7 – Principaux documents d'information publiés en 1999-2000 79

Annexe 8 – Bureaux du Ministère au 31 mars 2000 81

Liste des tableaux

Tableau 1
Clientèle par catégories
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **22**

Tableau 2
Montant versé aux clientèles des programmes sociaux et économiques à caractère fiscal
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **22**

Tableau 3
Services de renseignements offerts à la clientèle
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000 **25**

Tableau 4
Services de renseignements offerts à la clientèle
Volumes annuels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000 **26**

Tableau 5
Délais de remboursement
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000 **26**

Tableau 6
Remboursements
Volumes annuels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000 **26**

Tableau 7
Délivrance d'un nouvel avis de cotisation
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000 **27**

Tableau 8
Activités d'opposition
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000 **27**

Tableau 9
Traitement des plaintes écrites
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000 **28**

Tableau 10
Volume des transactions électroniques réalisées avec la clientèle
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **29**

Tableau 11
Données financières sur la perception des pensions alimentaires
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **38**

Tableau 12
Volume de dossiers de perception des pensions alimentaires **39**

Tableau 13
Total des revenus et des recettes extrabudgétaires
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **47**

Tableau 14
Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis
Exercices 1998-1999 et 1999-2000 **48**

Tableau 15
Encaissements
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **48**

Tableau 16
Comptes débiteurs
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **49**

Tableau 17
Indicateurs d'efficience
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **49**

Tableau 18
Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **49**

Tableau 19
Compensation financière
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **50**

Tableau 20
Recettes de TPS
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **50**

Tableau 21
Revenus de TPS pour les activités de récupération additionnelles
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **50**

Tableau 22
Résultats de la récupération fiscale
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **52**

Tableau 23
Liquidation des comptes de récupération fiscale
Activités courantes et activités de lutte contre l'évasion fiscale
Exercice financier 1999-2000 **53**

Tableau 24
Revenus de tarification
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **54**

Tableau 25
Effectif utilisé par types d'activité
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **55**

Tableau 26
Personnel permanent au 31 mars par catégories d'emploi
Exercices financiers 1998-1998 et 1999-2000 **56**

Tableau 27
Sommaire du budget
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **58**

Tableau 28
Sommaire des écarts budgétaires
Exercice financier 1999-2000 **59**

Tableau 29
Fonds de perception
Sommaire des revenus et des dépenses
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **60**

Tableau 30
Fonds des pensions alimentaires
Sommaire des revenus et des dépenses
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **60**

Tableau 31
Fonds des technologies de l'information
Sommaire des revenus et des dépenses
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **61**

Tableau 32
Équipements informatiques décentralisés
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **62**

Tableau 33
Efforts consacrés aux technologies de l'information
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **62**

Graphiques

Graphique 1
Évolution des comptes débiteurs
Exercices financiers 1994-1995 à 1999-2000 **35**

Graphique 2
Ventilation des revenus selon les activités
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000 **51**

Faits saillants

Depuis plusieurs années, le ministère du Revenu du Québec consacre beaucoup d'efforts à modifier ses façons de faire et ses services en fonction des enjeux gouvernementaux et des besoins des citoyens. L'année financière 1999-2000 a représenté pour le Ministère une étape importante, au cours de laquelle il a accordé une importance capitale à la régionalisation de ses services dans la métropole, à la protection des renseignements personnels, à l'amélioration du Programme de perception des pensions alimentaires ainsi qu'à l'augmentation des échanges électroniques avec sa clientèle. Il a également déployé des efforts considérables au passage à l'an 2000.

▪ La régionalisation dans la métropole

Depuis 1995, la structure du Ministère est axée sur la régionalisation de ses activités dans le respect de l'orientation gouvernementale qui vise à rapprocher les services des citoyens. Cette réorganisation a donné naissance à deux grandes directions générales opérationnelles qui se partagent le territoire du Québec : d'une part, la Direction générale de la métropole (DGMET) qui englobe, outre un bureau à Toronto, la région administrative de l'île de Montréal, celle de la Montérégie, celle de Laval, des Laurentides et de Lanaudière et, d'autre part, la Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR) qui dessert toutes les autres régions du Québec.

À la DGCAR, les travaux liés à la régionalisation se sont déroulés de 1997 à 1999. À la DGMET, ils ont débuté en 1998 et se termineront au cours de l'exercice 2000-2001. Le début de l'année financière 1999-2000 a marqué l'instauration officielle de la nouvelle structure régionalisée de la DGMET. Cependant, il faudra attendre l'été 2000 avant que le processus de régionalisation soit terminé, alors que l'ensemble des 2 700 employés auront été redéployés dans les différentes régions.

La régionalisation de la DGMET a permis d'augmenter le nombre de points de service de quatre à sept pour la région métropolitaine, permettant ainsi d'accroître l'accessibilité des services dans cette région. Elle a aussi favorisé la mise en place des conditions qui faciliteront l'adaptation des services aux besoins de la clientèle de chaque région, notamment par l'implantation des guichets de services.

La profonde transformation de l'organisation, qui est passée d'une approche par secteurs fiscaux à une structure de services par région, a nécessité des efforts importants afin de modifier les procédés de travail et les façons de servir la clientèle. Période de consolidation, l'année 1999-2000 a été axée sur l'intégration des changements associés à la régionalisation et sur l'implantation de ces nouvelles façons de faire.

▪ Le Programme de perception des pensions alimentaires

Le Programme de perception des pensions alimentaires est un programme universel administré par le Ministère qui vise essentiellement à réduire le taux de pauvreté des femmes et des enfants, particulièrement chez les familles monoparentales, et à diminuer les risques de tension élevés entre les ex-conjoints. Les objectifs de ce programme sont d'implanter des mécanismes permettant aux créanciers (souvent des femmes et des enfants) d'obtenir les pensions alimentaires auxquelles ils ont droit, de réduire les délais et d'augmenter le taux de perception des pensions alimentaires.

À cette fin, les principales interventions amorcées au cours de l'exercice par le Ministère ont été effectuées dans le but ultime de faciliter le paiement des pensions alimentaires. Celles-ci se traduisent principalement par la poursuite de l'application du Plan d'amélioration des services, dont la révision en profondeur de certains processus opérationnels. L'effet de ce plan est éloquent ; il a permis de réduire sensiblement les délais de traitement des dossiers ; de maximiser les façons de faire et de rendre les services courants conformément aux attentes de la clientèle tout en limitant la croissance des coûts du Programme.

Par ailleurs, afin de mieux informer la clientèle sur les modalités du Programme, le Ministère a réalisé un grand nombre d'activités d'information et de publicité tout au long de l'exercice.

▪ La protection des renseignements personnels

Le Plan d'action gouvernemental, adopté le 12 mai 1999 par le Conseil des ministres, comporte trois volets : la coordination gouvernementale, les mesures à mettre en place au sein des ministères et organismes, la sensibilisation et la formation. Le Ministère a donné suite à chacun des éléments de ces volets qui le concernaient et effectue le suivi des activités qui en découlent par l'entremise de son plan d'action en matière de protection des renseignements personnels, lequel a été adopté et transmis au ministère du Conseil exécutif en novembre 1999.

■ L'augmentation des échanges électroniques avec la clientèle

L'exercice 1999-2000 a été l'occasion pour le Ministère de poursuivre ses efforts afin d'accroître le recours aux échanges électroniques dans ses relations avec sa clientèle.

L'élément marquant de cette année a sans nul doute consisté en l'implantation du service de transmission des déclarations de revenus des particuliers par Internet. Ce service permet aux contribuables produisant leur déclaration de revenus à l'aide d'un logiciel d'impôt commercial de la transmettre directement par Internet. Pour cette première année, 105 610 déclarations électroniques ont été reçues selon ce mode. Ce résultat, qui dépasse les prévisions, est la preuve que ce service était attendu avec beaucoup d'intérêt de la part de la clientèle.

À ce nombre s'ajoutent les 679 031 autres déclarations de revenus des particuliers transmises au Ministère par des entreprises spécialisées en la matière, pour un total de 784 641 déclarations de revenus. Les déclarations de revenus transmises par voie électronique représentent 14 % de l'ensemble des déclarations de revenus produites pour l'année 1999.

Le service de transmission par Internet fait maintenant partie des services d'échanges électroniques offerts par le Ministère et permet de recueillir un nouvel ensemble de déclarations électroniques. Le Ministère a par ailleurs maintenu ses efforts de promotion de ses autres services. Cela lui aura permis d'augmenter de nouveau le volume de réception de transactions électroniques.

■ Le passage à l'an 2000 : un investissement

Le Ministère a passé l'an 2000 avec succès et, dès janvier 2000, les activités ont pu reprendre normalement. Les résultats obtenus respectent les objectifs fixés lors du démarrage du projet au début de l'année 1997 et la réalisation des travaux a été effectuée à l'interne par du personnel maîtrisant la technologie et le contenu des applications. À cet égard, les coûts liés à cette importante et incontournable activité se sont élevés à 4,8 millions de dollars.

Outre l'adaptation de ses technologies à l'an 2000, ce projet a généré des effets bénéfiques pour le Ministère. En effet, certains travaux à valeur ajoutée pour le Ministère ont été concrétisés à même le projet du passage à l'an 2000 pour des coûts totalisant 1,8 million de dollars, soit 37,8 % du budget réservé au passage à l'an 2000. Il s'agit notamment d'améliorations apportées aux systèmes organisationnels et à l'infrastructure technologique, assurant par le fait même l'efficacité du réseau ministériel.

■ Le Ministère et la modernisation de la gestion de la fonction publique

Le Ministère a participé activement aux travaux liés à la révision du cadre de gestion de la fonction publique. De façon plus spécifique, la contribution du Ministère a porté sur la réalisation des travaux des tables de travail gouvernementales concernant :

- l'éthique ;
- un service de qualité pour les citoyens du Québec ;
- les nouvelles technologies de l'information et des communications ;
- la gestion des personnes ;
- la gestion des contrôles ;
- les travaux relatifs à l'allégement réglementaire.

De plus, le directeur général du Centre de perception fiscale a présenté le mémoire de l'ensemble des unités autonomes de service à la Commission parlementaire sur la modernisation. Enfin, une consultation portant sur le nouveau cadre de gestion de la fonction publique a été effectuée à l'été 1999 auprès du personnel du Ministère par la Direction générale des ressources humaines et matérielles. Le rapport a été transmis au Conseil du trésor en septembre 1999.

Enfin, une étude de positionnement sur la modernisation du Ministère a été amorcée au début de l'année 2000 afin de donner suite notamment à l'une des recommandations de la Commission d'enquête sur les allégations relatives à la divulgation de renseignements fiscaux et de nature confidentielle (rapport Moisan).

Première partie

Présentation du ministère du Revenu du Québec

1.1 Son origine

Le ministère du Revenu du Québec existe dans sa forme actuelle depuis le 1er avril 1961, date d'entrée en vigueur de la *Loi instituant le ministère du Revenu*. Cette loi a alors transformé en ministère le Bureau du contrôleur du revenu qui était rattaché au ministère des Finances.

Depuis 1961, le Ministère évolue dans le cadre juridique de sa loi constituante, qui a été modifiée au fil des ans pour bien traduire les mandats et les programmes additionnels qui lui ont été confiés par le gouvernement.

1.2 Sa mission

Le Ministère, fort de l'expertise et de l'engagement de son personnel ainsi que de son association avec les partenaires concernés, a pour mission :

- d'assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie sa juste part du financement des services publics ;
- d'administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens ;
- d'administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement ;
- de recommander au gouvernement les ajustements à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes, contribuant ainsi à l'évolution des politiques gouvernementales.

Cette mission est fondamentale pour le gouvernement puisqu'elle est à la source du financement de son fonctionnement et de celui de la majorité des services publics. Elle l'est également pour certains citoyens qui comptent sur les interventions du Ministère pour avoir accès rapidement à certains revenus. Cette mission témoigne aussi de la diversité des mandats confiés au Ministère au fil des ans.

Pour encadrer la réalisation de cette mission, le Ministère s'est doté en 1994 de la *Charte des droits des contribuables et des mandataires* (voir l'annexe 1). Par celle-ci, il s'engage à promouvoir l'équité pour tous, la confidentialité des renseignements obtenus, l'accessibilité aux services et à l'information ainsi que l'exercice des droits des contribuables et des mandataires.

1.3 Ses mandats

Le Ministère agit essentiellement à titre de mandataire du gouvernement du Québec pour la perception des revenus fiscaux et, depuis juillet 1992, gère la taxe sur les produits et services au nom du gouvernement fédéral sur le territoire du Québec. Le Ministère perçoit aussi des sommes pour le compte d'autres fonds et organismes et, depuis décembre 1995, il est responsable de l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Il effectue également la compensation des créances fiscales pour le compte du gouvernement.

1.4 Son organisation

En 1999-2000, le Ministère est une organisation :

- composée de huit directions générales dont une est constituée en unité autonome de service, soit le Centre de perception fiscale, ainsi que de quatre unités administratives relevant du sous-ministre (voir l'annexe 4) ;
- offrant 21 points de service dans 15 villes du Québec et ayant un bureau à Toronto (voir l'annexe 8) ;
- disposant d'un effectif autorisé de 8 294 ETC (équivalents à temps complet), dont 5 977 constituent l'effectif régulier.

Pour plus de détails concernant la structure, veuillez vous reporter à l'annexe 5.

Deuxième partie

Description des champs d'intervention et des programmes

Les interventions du Ministère se font dans le cadre des lois présentées à l'annexe 2. Cette liste de lois témoigne, entre autres, de la diversité des mandats confiés au Ministère depuis quelques années. Par exemple, depuis 1992, année au cours de laquelle le Ministère a pris en charge l'administration de la taxe sur les produits et services (TPS) sur le territoire du Québec, plusieurs autres mandats importants se sont ajoutés aux responsabilités du Ministère, dont l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires, en 1995.

De fait, les interventions du Ministère touchent des domaines très variés. Ces interventions se font essentiellement dans les domaines suivants : l'administration de la fiscalité, l'application de certaines politiques ou de certains programmes à caractère social et économique basés sur le revenu que le Ministère considère comme des programmes sociofiscaux, la perception et la redistribution de contributions à différents fonds ou régimes publics ainsi que l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires.

2.1 L'administration de la fiscalité

Le régime fiscal québécois repose sur un principe fondamental : l'autocotisation. Ce principe fait en sorte que les contribuables et les mandataires sont tenus d'établir, de déclarer et de transmettre au Ministère leurs contributions et les montants perçus à l'intérieur des délais prescrits. Par ailleurs, le gouvernement poursuit un objectif global d'équité faisant en sorte que le Ministère, en tant que responsable de l'administration de la fiscalité, doit s'assurer que chacun paie l'ensemble des montants dont il est redevable. Pour réaliser sa mission dans ce cadre, le Ministère réalise diverses activités pouvant être groupées dans les trois volets suivants :

- la gestion de l'autocotisation, incluant les services d'assistance et de renseignements, le traitement des déclarations fiscales qui lui sont transmises et les activités de sensibilisation et de prévention auprès de la clientèle ;
- les activités de contrôle, incluant les interventions pour assurer l'inscription des mandataires, le traitement des déclarations, la réalisation des programmes de récupération fiscale (vérification) et les activités de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ;
- le recouvrement des créances fiscales, incluant la protection juridique des créances et le recours à la compensation gouvernementale.

Ces trois volets touchent la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec. Depuis le 1er juillet 1992, ils concernent aussi l'administration, pour le compte du gouvernement du Canada, des parties de la *Loi sur la taxe d'accise* qui sont nécessaires à la perception de la TPS sur le territoire du Québec.

2.2 Les programmes sociofiscaux

En plus d'administrer la fiscalité, le Ministère participe aux missions sociales et économiques du gouvernement. Pour des raisons de simplicité, d'économie et d'efficacité, le Ministère s'est vu confier l'administration complète ou partielle de certains programmes de redistribution de fonds. Dans plusieurs cas, il utilise la déclaration de revenus pour établir l'admissibilité. C'est le cas notamment des programmes dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial, comme :

- le programme de remboursement d'impôts fonciers, mis en application depuis 1980 en vertu de la *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers*, lequel vise à compenser les personnes dont la part de revenus consacrée aux taxes foncières est trop élevée ;
- le programme d'aide aux parents pour leur revenu de travail (APPORT), mis en application depuis 1988 en vertu de la *Loi sur la sécurité du revenu*, qui vise à inciter les personnes à faibles revenus et ayant des enfants à charge à intégrer le marché du travail ou à y demeurer ;
- le programme d'allocation familiale, administré par la Régie des rentes du Québec depuis 1997, qui vise à couvrir les besoins essentiels des enfants des familles à faibles revenus ; pour lui faciliter la tâche, le Ministère transmet à la Régie les informations sur les revenus des contribuables qui ont des enfants à charge ;
- le programme d'allocation-logement, appliqué depuis octobre 1997 en vertu du *Décret sur le programme de l'allocation-logement en faveur des personnes âgées et des familles*, qui procure une aide financière aux personnes âgées de 55 ans ou plus et aux familles à faibles revenus afin d'alléger le fardeau financier que représente le coût du logement ; ce programme fait l'objet d'une

administration conjointe entre la Société d'habitation du Québec et le Ministère ;

- le programme de crédit remboursable pour la taxe de vente du Québec (TVQ) découlant de la réforme de la fiscalité des particuliers ; ce programme permet à plusieurs ménages à faibles et à moyens revenus de recevoir, en août et en décembre de chaque année, une somme établie en fonction de leur revenu familial.

2.3 La perception et la redistribution de contributions à différents fonds ou régimes publics

Toujours pour des raisons de simplicité, d'économie et d'efficacité, et en raison également de leurs modes de financement, le Ministère perçoit aussi des sommes pour le compte d'autres fonds ou organismes. Dans certains cas, il utilise la déclaration de revenus pour établir la cotisation, alors que dans d'autres cas il met à contribution son réseau de mandataires pour percevoir les sommes dues. Mentionnons, à titre d'exemples :

- les cotisations au Régime de rentes du Québec : le Ministère perçoit les cotisations des employés, des employeurs et des travailleurs autonomes qu'il transmet périodiquement à la Régie des rentes du Québec ; de plus, il effectue les ajustements demandés par les contribuables dans leur déclaration de revenus ;
- les cotisations à la Commission des normes du travail : le Ministère perçoit une fois l'an les sommes relatives à la contribution des employeurs au titre des cotisations à la Commission ;
- la cotisation au Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail : institué en 1996 dans le cadre du Sommet sur l'économie et l'emploi, ce fonds est financé à parts égales par les particuliers et les entreprises qui ont de l'impôt à payer ; le Ministère, au moyen de la déclaration de revenus des particuliers et de la déclaration des sociétés, perçoit les sommes et les verse au Fonds ;
- le Fonds de partenariat touristique créé par la *Loi instituant le Fonds de partenariat touristique* est financé par une taxe spécifique sur l'hébergement applicable depuis avril 1997 dans certaines régions ; le Ministère perçoit la taxe et la verse au Fonds, déduction faite des frais de perception ;
- le financement des activités de l'Agence métropolitaine de transport : ce programme est sous la responsabilité du ministère des Transports ; le Ministère perçoit la majoration, depuis le 1er janvier 1996, de la taxe sur l'essence de 0,015 dollar le litre applicable sur le territoire de la région métropolitaine ; les sommes perçues sont versées directement à l'Agence ;
- la cotisation au Régime d'assurance médicaments du Québec, administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec : ce régime s'adresse à ceux qui ne sont pas couverts par un régime d'assurance collective. La déclaration de revenus des particuliers est utilisée pour déterminer la cotisation devant servir à financer ce régime public, cette cotisation étant fonction du revenu familial ;
- l'administration de la perception d'un droit spécifique de trois dollars sur les pneus neufs de véhicules routiers ; les revenus générés sont versés à la Société québécoise de récupération et de recyclage, et ce, afin d'assurer le financement du Programme de gestion intégrée des pneus hors d'usage. Cette activité a débuté en octobre 1999.

2.4 L'administration du Programme de perception des pensions alimentaires

Le gouvernement a confié au Ministère l'administration de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Ce programme a pour but d'implanter des mécanismes facilitant le paiement des pensions alimentaires, de réduire les délais et d'augmenter le taux de perception afin de diminuer la pauvreté des familles dépendantes de cette pension. Cette loi a institué le Fonds des pensions alimentaires par lequel transitent les sommes perçues auprès des débiteurs par le Ministère avant d'être versées aux créanciers alimentaires.

Cette loi s'applique à tous les nouveaux jugements rendus depuis le 1er décembre 1995 ainsi qu'aux jugements rendus avant cette date si les parties en font conjointement la demande ou si un défaut de paiement est constaté et que la partie lésée en fait la demande. Les dossiers qui étaient entre les mains du percepteur des pensions alimentaires du ministère de la Justice, le 16 mai 1996, sont aussi touchés par cette loi.

Troisième partie

Contexte

3.1 La complexité de la fiscalité et son évolution

La fiscalité fait l'objet de fréquents ajustements, lesquels exigent autant de modifications administratives pour leur mise en application par le Ministère. Ces changements sont dus, entre autres, au fait que la fiscalité est souvent utilisée pour produire un effet de levier économique. Le gouvernement doit donc l'adapter régulièrement pour offrir un environnement concurrentiel aux entreprises, pour attirer des investisseurs, des chercheurs et d'autres ressources spécialisées ainsi que pour favoriser la création d'emplois. Les modifications apportées au fil des ans ont contribué à rendre plus complexe l'administration de la fiscalité.

La fiscalité sert également d'appui aux objectifs de solidarité et d'équité sociale du gouvernement. L'adoption de programmes sociofiscaux, dont les critères d'admissibilité et de calcul de l'aide financière sont généralement basés sur le revenu, permet une certaine forme de répartition de la richesse collective. Le Ministère contribue largement à la mise en œuvre de plusieurs de ces programmes. Pour réaliser ces objectifs, la fiscalité tient compte des situations multiples et administre en conséquence de nombreuses particularités que le Ministère s'est appliqué à gérer adéquatement au cours de l'exercice 1999-2000.

3.2 L'ampleur et la diversité de la clientèle et de ses besoins

La nature des différents mandats confiés au Ministère explique grandement pourquoi sa clientèle est très nombreuse et diversifiée. Pour l'impôt, le Ministère transige avec des particuliers et des sociétés. Son important réseau de mandataires lui permet de percevoir les taxes et les retenues à la source. À cette clientèle, il faut ajouter celle du Programme de perception des pensions alimentaires et celle des programmes sociofiscaux. Pour un bon nombre de contribuables qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec le Ministère se limitent à un ou deux rapports. D'autres ont à verser trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence de leurs rapports avec le Ministère varie selon l'ampleur de leurs activités. En outre, le Ministère réalise des activités de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec les contribuables et les mandataires concernés. Le tableau 1 à la page suivante témoigne de l'ampleur et de la croissance de la clientèle avec laquelle le Ministère transige selon des fréquences variables pour chaque groupe.

De façon générale, ce tableau indique que la clientèle du Ministère continue de croître. Ces hausses de clientèle, associées à la complexité accrue des mesures fiscales et au nombre croissant des programmes sociofiscaux administrés par le Ministère, s'accompagnent d'un accroissement tout aussi significatif de la demande de services et des dossiers à traiter. Cette clientèle a des attentes de plus en plus grandes à l'égard des services offerts par le Ministère. Qu'il s'agisse d'entreprises, de travailleurs autonomes, de personnes âgées ou de citoyens aux origines culturelles de plus en plus variées, tous souhaitent obtenir des services adaptés à leurs besoins. Ils exigent, entre autres, une grande disponibilité de services d'accueil et de renseignements pour bien les guider.

L'évolution des clientèles pour les programmes sociofiscaux peut varier de manière importante. Ainsi, le programme d'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) et le programme d'allocation-logement ont vu leur clientèle diminuer respectivement de près de 5 % et de plus de 6 % probablement en raison d'un meilleur contexte économique, tandis que celle du programme de remboursement d'impôts fonciers a augmenté de 38 % en 1999-2000. Dans ce dernier cas, la hausse est due à la modification législative qui a simplifié le calcul du revenu familial admissible et fait passer à 26 000 $ le seuil du revenu à partir duquel le remboursement est réduit.

Enfin, le programme de crédit d'impôt remboursable pour la TVQ implique maintenant un remboursement distinct. En effet, le remboursement accordé n'est plus fait à même le remboursement suite à la déclaration de revenus, mais plutôt par un paiement distinct versé directement au bénéficiaire du programme, une à deux fois par année, ce qui explique en partie l'augmentation du volume. La hausse de la clientèle s'explique aussi par les mêmes facteurs que pour le remboursement d'impôts fonciers ainsi que par la bonification du régime à la suite de la majoration du taux de la TVQ à 7,5 % en janvier 1998.

Tableau 1
Clientèle par catégories
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

Clientèle [1]	Exercice 1998-1999 [2]	Exercice 1999-2000	Variation
Contribuables - particuliers [3]	5 220 960	5 379 987	+ 3,0 %
Contribuables - particuliers en affaires [3] [4]	468 671	470 749	+ 0,4 %
Contribuables - sociétés [5]	254 114	257 336	+ 1,3 %
Mandataires - TVQ [6]	498 772	522 031	+ 4,7 %
Mandataires - TPS [6]	478 764	463 980	- 3,1 %
Mandataires - tabac et carburants [7]	18 445	17 908	- 2,9 %
Mandataires - retenues à la source	295 070	297 998	+ 1,0 %
Créanciers et débiteurs - Programme de perception des pensions alimentaires [8]	150 365	182 441	+ 21,3 %
Bénéficiaires - programme APPORT	48 750	46 453	- 4,7 %
Bénéficiaires - allocation–logement [9]	173 060	162 522	- 6,1 %
Bénéficiaires - remboursement d'impôts fonciers	746 526	1 030 046	+ 38,0 %
Bénéficiaires - crédit pour la TVQ [10]	1 260 078	2 252 471	+ 78,8 %

1. Les clients ne sont pas mutuellement exclusifs à chacune des catégories.
2. Certaines données de 1998-1999 ont été corrigées pour permettre la comparaison avec celles de 1999-2000.
3. Il s'agit des déclarations originales de l'année d'imposition 1997 pour l'exercice 1998-1999 et de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000, alors qu'antérieurement il s'agissait des déclarations reçues au cours de l'année civile.
4. Il s'agit des particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
5. Il s'agit des sociétés ayant produit une déclaration de revenus originale dans l'exercice concerné.
6. Il s'agit des mandataires ayant produit au moins une déclaration dans l'exercice concerné. Les données sur les mandataires TPS proviennent des fichiers de l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC).
7. Il s'agit du nombre de mandataires réguliers inscrits aux lois correspondantes, incluant le nombre de titulaires de certificats d'enregistrement et de permis pour le transport du carburant.
8. La clientèle comprend les créanciers et les débiteurs des pensions alimentaires.
9. Il s'agit de la clientèle qui a reçu un paiement, et non de l'ensemble de la clientèle admissible.
10. Nombre de contribuables ayant reçu un chèque pour l'année d'imposition 1997 (exercice 1998-1999) et pour l'année d'imposition 1998 (exercice 1999-2000).

Tableau 2
Montant versé aux clientèles des programmes sociaux et économiques à caractère fiscal
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(millions $)		
Programme	1998-1999	1999-2000	Variation
Pensions alimentaires [1]	215,4	273,0	+ 26,7 %
APPORT [2]	26,8	21,1	- 21,3 %
Allocation-logement	106,0	102,2	- 3,6 %
Remboursement d'impôts fonciers [2]	152,9	224,9	+ 47,1 %
Crédit pour la TVQ [2]	318,9 [3]	456,2	+ 43,1 %

1. Comprend les montants versés aux créanciers alimentaires et au ministère de la Solidarité sociale.
2. Données de l'année d'imposition 1997 pour l'exercice 1998-1999 et données de l'année d'imposition 1998 pour l'exercice 1999-2000. La donnée de 1998-1999 a été corrigée pour permettre la comparaison avec celle de 1999-2000.
3. Pour l'exercice de transition 1998-1999, un seul versement a été effectué au mois d'août pour payer la majoration de 165,5 millions de dollars, à laquelle s'ajoute la somme des crédits versés à même la cotisation de la déclaration de revenus, soit un montant de 153,4 millions de dollars.

En ce qui a trait aux sommes versées à la clientèle, on constate au tableau 2 à la page précédente qu'elles sont en hausse marquée par rapport à l'exercice 1998-1999.

■ L'inscription des mandataires et des sociétés

On entend par *inscription* toutes les activités liées à la création des dossiers des mandataires et des sociétés, ou à leur mise à jour. Au 31 mars 2000, le Ministère avait traité 239 733 demandes liées à l'inscription, dont 164 002 nouvelles demandes, comparativement à 165 885 en 1998-1999.

■ La gestion de l'autocotisation

Au cours de l'exercice financier 1999-2000, le Ministère a expédié 5,4 millions d'avis de cotisation aux particuliers et remboursé plus de 2,8 milliards de dollars. Du côté des sociétés, il a délivré 259 818 avis de cotisation originaux relatifs aux impôts et remboursé 953,7 millions de dollars.

De plus, il a expédié aux mandataires 5,9 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Signalons que 86,1 % des déclarations expédiées aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite l'administration de ces taxes pour les mandataires et le Ministère.

3.3 Une présence régionale accrue et un partenariat en constante évolution

Au cours des dernières années, le Ministère a mis sur pied une organisation répartie sur le territoire, lui permettant d'offrir des services à la clientèle sur une base régionale ainsi que de favoriser et d'accroître l'observance fiscale. Cette forme d'organisation permet également d'assurer une présence régionale accrue du Ministère auprès des instances gouvernementales ainsi que des partenaires du milieu fiscal et de celui des affaires. À cet égard, des tables de concertation ont été constituées dans toutes les directions régionales du Ministère afin de mieux connaître les besoins et les préoccupations de la clientèle et d'adapter en conséquence les services liés à l'administration fiscale. La simplification et l'intégration des services en région sont des aspects importants abordés lors de ces échanges.

Enfin, la déconcentration des activités qui résulte de la régionalisation, laquelle a été accompagnée d'un accroissement des effectifs dans les régions, crée un apport direct à l'économie des milieux locaux et régionaux en cause. Au cours des prochaines années, le Ministère entend utiliser davantage sa structure régionale pour développer des services mieux adaptés aux divers besoins des citoyens. Il compte aussi profiter de cette présence régionale pour accroître ses efforts de sensibilisation et de prévention auprès de la clientèle.

3.4 L'utilisation croissante des technologies et des échanges électroniques avec la clientèle

Au cours des dernières années, l'évolution rapide des technologies a permis aux citoyens et aux entreprises de se doter d'outils technologiques performants à des coûts abordables. Par ailleurs, les nouvelles technologies de l'information et des communications ont favorisé une utilisation accrue d'Internet et des échanges électroniques. Actuellement, le gouvernement consacre des efforts importants pour que l'inforoute soit accessible sur l'ensemble du territoire du Québec, ouvrant ainsi la voie à de nouvelles façons de faire dans la fourniture des produits et la prestation des services du Ministère.

L'ampleur de la clientèle et les volumes importants de dossiers à traiter découlant de la gestion des nombreux programmes dont il a la responsabilité ont depuis longtemps obligé le Ministère à utiliser les technologies à grande échelle. Elles sont devenues au fil des ans des outils essentiels pour améliorer la productivité et répondre aux exigences liées à un service de qualité.

L'utilisation massive des technologies par le Ministère constitue également un élément majeur pour promouvoir les échanges électroniques avec sa clientèle. Le Ministère a entamé, dès 1991, des travaux concernant l'échange de documents informatisés. Ces travaux et les autres réflexions qui ont suivi ont conduit le Ministère à aller de l'avant dans le déploiement des services électroniques.

Les résultats liés à ces activités sont présentés à la page 29.

3.5 L'importance des revenus perçus par le Ministère

Les revenus fiscaux perçus par le Ministère pour le compte de l'État ont été de 33,2 milliards de dollars en 1999-2000 (incluant 4,2 milliards de dollars liés au Fonds des services de santé). Ainsi, 97,3 % de cette somme, soit 32,3 milliards de dollars, provient de l'autocotisation et 2,7 % des programmes de récupération fiscale. Ces revenus constituent une portion importante (plus de 80 %) des revenus autonomes du gouvernement. À cela s'ajoutent les recettes extrabudgétaires perçues pour d'autres organismes, qui représentent 12,5 milliards de dollars pour la même période (incluant 6,3 milliards de dollars liés à la TPS). Ces revenus et recettes sont essentiels pour le financement des services publics ainsi que celui de la gestion de l'État du Québec et de certains régimes

publics. Ces entrées de fonds publics, soit 45,6 milliards de dollars en 1999-2000, génèrent un volume de transactions très important.

3.6 Un contexte budgétaire serré et un défi de performance pour le Ministère

Au cours de l'exercice financier 1999-2000, l'enjeu pour le Ministère a été de maintenir le cap sur l'amélioration de l'administration du régime fiscal, lequel est fondé sur le principe de l'autocotisation, et ce, malgré l'absorption de certains coûts de croissance, dont ceux causés par l'augmentation de la clientèle et des charges de travail y afférentes.

Pour ce faire, le Ministère a dû établir certaines priorités. À cet égard, il a été contraint de réduire, en début d'exercice financier, des effectifs directement liés à la récupération fiscale au profit du service à sa clientèle. En effet, le Ministère offre maintenant une accessibilité accrue de ses services à sa clientèle régionale dans le but notamment de faciliter l'observance fiscale et d'augmenter, par le fait même, les revenus tirés de l'autocotisation.

Le Ministère se doit également d'optimiser l'utilisation de ses ressources afin de rendre de meilleurs services. Ainsi, l'accroissement de l'utilisation des technologies de l'information et les bénéfices découlant de l'amélioration de certains de ses systèmes ministériels permettent de compenser, en partie, les impacts des réductions de ressources rendues nécessaires par l'autofinancement des coûts de croissance. Au fil des ans, elles sont devenues des outils essentiels pour améliorer la productivité et répondre aux exigences liées à un service adapté aux besoins de la clientèle.

Devant l'importance et l'envergure des revenus fiscaux et des recettes perçus par le Ministère au nom de l'État pour le financement des services publics et compte tenu d'un contexte budgétaire serré, le Ministère poursuit ses efforts afin d'accroître sa performance tout en favorisant une plus grande stabilité financière. De plus, l'engagement constant de son personnel contribue à l'atteinte des résultats attendus par sa clientèle et par le gouvernement.

3.7 Le respect des politiques gouvernementales

■ La politique linguistique

Le Ministère veille à respecter la politique linguistique dont il s'est doté. Ainsi, il voit à promouvoir un français de qualité dans ses communications de tous ordres, notamment en utilisant les termes officialisés par l'Office de la langue française ou recommandés par la Commission de toponymie.

Il maintient une liaison constante avec l'Office de la langue française, notamment pour assurer le traitement des plaintes qui lui sont acheminées. À ce titre, il est important de souligner que le Ministère a reçu un nombre minime de plaintes au cours de l'année, et toutes ont été traitées avec succès. Dans le cadre de l'application de la politique linguistique, le Ministère a également participé à la réunion annuelle des comités permanents, organisée par l'Office de la langue française.

De façon générale, le Ministère poursuit son effort de francisation des technologies de l'information, ainsi que son objectif de communication claire et simple en vue de faciliter la tâche des contribuables dans l'exercice de leurs droits et l'acquittement de leurs responsabilités. Ainsi, il veille à ce que les documents transmis au public aient fait l'objet d'une révision linguistique. En outre, il favorise la formation en communications écrites donnée à l'interne dans le but d'améliorer la qualité de la langue au Ministère.

■ La politique sur la protection des non-fumeurs

En conformité avec la *Loi sur le tabac*, l'usage du tabac est interdit dans tous les locaux occupés par le Ministère.

Cette politique vise à protéger la santé et le bien-être du personnel dans son milieu de travail et à assurer une meilleure qualité de l'air ambiant.

Quatrième partie

Résultats liés aux orientations stratégiques

Dans son plan stratégique 1999-2002, le Ministère s'est donné cinq orientations stratégiques pour encadrer son action. Ces dernières découlent des orientations gouvernementales et assurent la contribution du Ministère aux objectifs et aux enjeux gouvernementaux. L'objet de cette partie du rapport est de présenter l'état de la situation quant à l'atteinte des objectifs découlant de ces orientations, qui se lisent comme suit :

- faciliter l'observance fiscale ;
- préserver la base des revenus ;
- lutter contre l'évasion fiscale et le travail au noir ;
- faciliter le paiement des pensions alimentaires ;
- miser sur l'expertise et l'engagement des employés pour atteindre les résultats attendus par la clientèle et par le gouvernement.

Au cours du dernier exercice, les interventions du Ministère ont permis l'atteinte de la majorité des objectifs. Les résultats obtenus sont regroupés et présentés sous chaque orientation stratégique, axe d'intervention et objectif. Lorsque cela s'y prête, ils sont présentés à l'aide d'indicateurs. Dans les autres cas, une description des principales actions réalisées ou entreprises est présentée.

Orientation 1 : Faciliter l'observance fiscale

Axe d'intervention 1.1 :

Améliorer la qualité et l'accessibilité des services à la clientèle par la mise en place de services adaptés à ses besoins et une mise à profit des possibilités offertes par l'inforoute.

Objectif 1.1.1 :

Maintenir et tenter d'améliorer l'atteinte des engagements ministériels dans un contexte budgétaire serré et entreprendre, dès 1999, une révision des engagements ministériels pour mieux traduire l'évolution des besoins de la clientèle et de l'organisation du Ministère.

Au cours de l'automne 1995, des engagements ont été retenus par le Ministère, constituant ainsi des objectifs visant à concrétiser la volonté gouvernementale d'améliorer la qualité des services aux citoyens. Au cours de l'exercice 1999-2000, le Ministère a tenté de maintenir et d'améliorer l'atteinte de ses engagements. À ce chapitre, il s'est d'abord assuré que les citoyens sont davantage accompagnés tout au long du processus de traitement de leur demande. Les résultats obtenus ont été les suivants :

■ Les renseignements

Le Ministère offre aux citoyens et aux entreprises des services de renseignements, que ce soit à l'accueil, au téléphone ou par écrit.

Parmi les objectifs fixés dans le cadre des engagements ministériels, le Ministère a maintenu celui de respecter les délais suivants dans le traitement des demandes de la clientèle : répondre aux citoyens dans les 20 minutes suivant leur arrivée à l'accueil ; répondre aux appels téléphoniques des citoyens dans la première minute d'attente et répondre aux lettres au plus tard 35 jours après les avoir reçues.

Tableau 3
Services de renseignements offerts à la clientèle
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Évolution [1]
Accueil des visiteurs (réponse à l'intérieur de 20 minutes)	98,2 %	98,2 %	96,8 %	- 1,4 %
Appels téléphoniques (réponse à l'intérieur d'une minute)	60,0 %	64,0 %	62,6 %	- 1,4 %
Lettres (réponse à l'intérieur de 35 jours)	55,2 %	59,4 %	64,2 %	4,8 %

1. Évolution entre les deux derniers exercices.

Afin d'assurer le service durant la période de pointe de l'impôt, les heures de service ont été prolongées du 1er mars au 1er mai 2000.

Les résultats se sont maintenus en 1999-2000, comme en fait foi le tableau 3. Des mesures d'amélioration sont prévues pour 2000-2001. Ainsi, afin d'améliorer la performance relative à la correspondance, de nouvelles façons de faire ont été mises en place pour être en mesure de donner une réponse par téléphone et de prendre une action immédiate lorsque cela est possible.

Enfin, la mise en place d'un nouveau système téléphonique a permis à la clientèle de la capitale et des régions d'accéder plus facilement aux compétences requises dès la première intervention. Des études sont en cours quant aux services téléphoniques de la Direction générale de la métropole.

Tableau 4
Services de renseignements offerts à la clientèle
Volumes annuels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Variation [1]
Accueil des visiteurs	941 899	1 020 954	1 003 472	- 1,7 %
Appels téléphoniques	4 953 977 [2]	6 384 886 [2]	6 093 437	- 4,5 %
Lettres	382 035	506 536	494 150	- 2,4 %

1. Variation entre les deux derniers exercices.
2. Les données de 1997-1998 et 1998-1999 ont été corrigées pour inclure les appels abandonnés par la clientèle comme en 1999-2000.

■ Les délais de remboursement

En 1999-2000, le Ministère a respecté, dans 74 % des cas, son engagement d'expédier les remboursements d'impôt aux particuliers au plus tard 28 jours après la production de leur déclaration de revenus. Cela représente une hausse de 5 % par rapport à l'exercice précédent.

Quant à l'engagement de rembourser la TVQ ou la TPS aux mandataires au plus tard 30 jours après avoir reçu leurs déclarations de taxes, le Ministère a respecté son engagement dans 67 % des cas en 1999-2000, alors qu'il l'avait fait dans 73 % des cas en 1998-1999.

Tableau 5
Délais de remboursement
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Évolution [1]
Remboursements d'impôt en 28 jours	88 %	69 %	74 %	+ 5,0 %
Remboursements de TVQ ou de TPS en 30 jours	70 %	73 %	67 %	- 6,0 %

1. Évolution entre les deux derniers exercices.

Tableau 6
Remboursements
Volumes annuels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Variation [1]
Remboursements d'impôt	3 293 509	3 042 563	3 237 079	+ 6,4 %
Remboursements de TVQ ou de TPS	1 243 324	1 167 837	1 214 084	+ 4,0 %

1. Variation entre les deux derniers exercices.

■ La délivrance d'un nouvel avis de cotisation

Pour les activités de recotisation, de régularisation et de vérification, le Ministère s'est donné pour engagement d'expédier un nouvel avis de cotisation à la suite d'une révision au plus tard 21 jours après la fin des échanges avec le contribuable ou le mandataire. Cet engagement a été réalisé dans 62,7 % des cas en 1999-2000, comparativement à 67,2 % en 1998-1999.

Tableau 7
Délivrance d'un nouvel avis de cotisation
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Évolution [1]
Expédier un nouvel avis de cotisation à la suite d'une révision (au plus tard 21 jours après la fin des échanges avec le contribuable ou le mandataire)	63,9 %	67,2 %	62,7 %	- 4,5 %
Volume des nouveaux avis de cotisation	286 308	218 821	290 803 [2]	

1. Variation entre les deux derniers exercices.
2. Cette donnée comprend les volumes traités dans les régions, contrairement aux deux exercices précédents.

■ Les décisions sur opposition

L'opposition est un recours prévu par la Loi pour permettre au contribuable de faire réviser son avis de cotisation par des représentants du Ministère et s'assurer que la cotisation est conforme à la Loi. Cette révision, qui précède obligatoirement le recours aux tribunaux, est assurée par une unité administrative distincte de celle qui a établi la cotisation.

Le Ministère s'était donné trois objectifs pour l'exercice 1999-2000. Ces derniers consistaient à faire progresser de façon significative le taux mensuel de respect de l'engagement, à équilibrer la production et les entrées et, enfin, à réduire les inventaires accumulés, notamment ceux des dossiers de plus de six mois.

Les mesures énergiques adoptées en vue de redresser la situation en 1999-2000, tant en matière de ressources qu'en matière de productivité, ont permis d'atteindre des résultats en nette progression pour cet exercice. Le Ministère souhaite maintenir le rythme de productivité pour le prochain exercice.

Tableau 8
Activités d'opposition
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Évolution [1]
Dossiers traités en moins de six mois	63 %	44 %	51 %	+ 7 %
Dossiers visés	11 441	12 907	12 535	- 3 %

1. Évolution entre les deux derniers exercices.

■ Le traitement des plaintes

Le Ministère dispose d'un processus de traitement de la correspondance et des plaintes que la clientèle adresse au ministre, au sous-ministre ou directement à la Direction du traitement des plaintes et de la protection des renseignements personnels. Il a pris l'engagement de répondre à toute plainte écrite au plus tard 35 jours après l'avoir reçue.

Au cours de l'exercice, la Direction a reçu 3 857 demandes diverses (plaintes écrites ou verbales et autres demandes), représentant une augmentation de 24 % par rapport à l'exercice précédent, alors qu'elle en avait reçues 3 110. Cette hausse serait en partie attribuable à une plus grande visibilité de la Direction.

En 1999-2000, le Ministère a communiqué avec les personnes qui ont formulé une plainte écrite. Il a répondu dans un délai de moins de 35 jours dans 46,4 % des cas. Il s'agit d'une réduction du taux d'atteinte de l'engagement de 14 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

Tableau 9
Traitement des plaintes écrites
Respect des engagements ministériels
Exercices financiers 1997-1998, 1998-1999 et 1999-2000

	1997-1998	1998-1999	1999-2000	Évolution [1]
Plaintes écrites (traitées en 35 jours)	49 %	60,4 %	46,4 %	- 14 %
Plaintes écrites totales	711	1 076	1 482	+ 37,7 %

1. Évolution entre les deux derniers exercices.

Afin d'améliorer sa performance à ce chapitre, le Ministère a mis en place une nouvelle structure organisationnelle et systémique de la gestion des plaintes. Au cours du prochain exercice financier, ces changements apportés pour améliorer l'organisation et le fonctionnement devraient, entre autres, contribuer à diminuer les délais de traitement.

■ Les personnes handicapées et les personnes malentendantes

Le Ministère s'assure que ses services sont partout accessibles aux personnes handicapées. De plus, un service téléphonique adapté aux personnes malentendantes est disponible.

■ La révision des engagements ministériels

Le Ministère a entrepris une révision de ses engagements ministériels au cours de l'exercice 1999-2000. Le plan d'action qui a été rédigé a comme objectif de disposer d'engagements révisés pour permettre au Ministère de répondre aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*, qui prévoit une déclaration à ses clientèles sur le niveau et la qualité de ses services, et ce, pour le 31 mars 2001.

Objectif 1.1.2 :

Mettre en place, au cours de l'exercice 1999-2000, le guichet destiné aux entreprises, incluant les services d'aide au démarrage d'entreprises et les guichets destinés aux particuliers et aux particuliers en affaires.

Au cours de l'exercice 1998-1999, le Ministère a décidé de mettre en œuvre, à chacun de ses points de service, un guichet de services aux entreprises. Cette initiative vise à offrir, en un même lieu, une gamme de services multidisciplinaires permettant à l'entreprise de se développer dans le cadre de ses droits et obligations et de faciliter la prise en charge des mandats qui lui sont confiés comme partenaire de l'État en matière d'application des lois fiscales. Ce guichet s'inscrit dans la foulée des orientations et des actions prises par le gouvernement du Québec et le Ministère afin de rapprocher nos services des citoyens et de les adapter à leurs besoins. Il s'agit là d'une étape subséquente logique à la régionalisation.

L'implantation de ce guichet est actuellement en phase de développement. Il touche principalement la Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR) ainsi que la Direction générale de la métropole (DGMET). Toutefois, l'ensemble des directions générales du Ministère sont appelées à prendre part à ce développement. Au cours de l'exercice 1999-2000, le Ministère a implanté le volet « prise en charge des demandes de la clientèle » dans les huit régions relevant de la DGCAR. Au chapitre de la téléphonie, la DGCAR a également amorcé, au cours du dernier exercice, l'implantation de serveurs de centres d'appels permettant de réorganiser les portes d'entrée pour les entreprises en offrant des possibilités d'accès aux services spécialisés qui leur sont destinés. Cette approche accélère le traitement des appels et favorise la réduction des délais d'attente par un meilleur acheminement des appels. La DGMET, en raison de la régionalisation en cours, implantera progressivement des serveurs de centres d'appels au cours du prochain exercice.

Pour ce qui est du volet « aide aux entreprises en démarrage », des expériences pilotes sont en cours autant à la DGCAR qu'à la DGMET depuis janvier 2000. À terme, le guichet de services permettra aux entreprises d'obtenir dans chaque région une porte d'entrée qui leur sera réservée et qui regroupera au même endroit l'ensemble des services qui leur sont destinés.

En matière de communications, le Ministère assure un suivi constant sur le processus d'implantation du guichet de services. Les activités consistent présentement à intégrer les différentes informations pour être en mesure de produire, pour l'automne 2000, une brochure sur la fiscalité à l'intention des entreprises.

Enfin, toujours dans le souci d'utiliser davantage la structure régionale mise en place au cours des dernières années, le Ministère entend développer par la suite des guichets de services semblables à l'intention des particuliers et des particuliers en affaires.

Objectif 1.1.3 :

Offrir dans Internet, dès l'an 2000, la possibilité de transmettre au Ministère la déclaration de revenus des particuliers et, d'ici l'an 2002, les services d'inscription, de déclaration, de paiement et de renseignements, et augmenter l'adhésion des clientèles aux échanges électroniques.

Au cours de l'exercice 1999-2000, le Ministère a poursuivi deux objectifs à ce sujet. Le premier, soit la transmission de la déclaration de revenus des particuliers par Internet, a été atteint dès l'an 2000 et les résultats de volume indiquent une adhésion de la clientèle supérieure aux attentes. Le second, qui vise à offrir d'ici 2002 une gamme élargie de nouveaux services d'échanges électroniques, est en bonne voie de réalisation. Cette gamme permettra au Ministère d'offrir à sa clientèle de nouveaux services relativement à cinq relations d'affaires jugées prioritaires, soit :

- l'inscription des entreprises ;
- les versements des entreprises ;
- la conciliation des versements des employeurs ;
- la déclaration de revenus des sociétés ;
- le renseignement personnalisé, tant le renseignement général que le renseignement relatif au dossier fiscal.

Depuis la mise en place de ces différents services d'échanges électroniques, le Ministère connaît un accroissement constant du volume des transactions électroniques réalisées avec sa clientèle. Le tableau suivant démontre bien cette croissance pour l'exercice financier 1999-2000.

Tableau 10
Volume des transactions électroniques réalisées avec la clientèle
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	1998-1999	1999-2000	Variation
Paiements électroniques	527 303	593 242	+ 12,5 %
TED - Déclarations des particuliers	593 656	679 031	+ 14,4 %
Internet - Déclarations des particuliers	s.o.	105 610	s.o.
Relevés sur support d'information [1]	16 846 042	17 931 478	+ 6,44 %

1. Les années précédentes présentaient le total de la réception des relevés 1, 2 et 25 seulement. Les résultats apparaissant dans le présent rapport annuel sont le total de 16 types de relevés reçus au Ministère sur support d'information, et ce, au 14 juillet 2000.

En date du 31 mars 2000, il est possible d'effectuer de façon électronique les différents types de transactions suivantes :

1. versements des retenues à la source ;
2. versements de TVQ, de TPS et de TVQ-TPS ;
3. versements mensuels de l'impôt sur le revenu, de la taxe sur le capital ou de la taxe compensatoire par les sociétés ;
4. versements des acomptes provisionnels par les particuliers ;
5. versements de pensions alimentaires ;
6. versements des acomptes provisionnels de TVQ, de TPS et de TVQ-TPS ;
7. versements relatifs au sommaire des retenues et des cotisations de l'employeur.

En 1999-2000, le Ministère a encaissé 6,4 milliards de dollars de cette façon, ce qui représente 11,9 % du total de tous les encaissements effectués au Ministère (53,9 milliards de dollars). Les sommes encaissées au moyen des transactions électroniques ont augmenté de 25,7 % par rapport à l'exercice précédent.

Quant aux mandataires, ils ont pu transmettre au Ministère par ce mode plusieurs millions de relevés sur support d'information ; les principaux concernent les revenus d'emploi, les revenus de retraite et les rentes, les revenus de placements ainsi que les transactions de titres négociés sur le marché.

Enfin, à la fin de l'exercice, le Ministère a mis en ligne une nouvelle vitrine Internet. La nouvelle structure d'information permet aux utilisateurs de naviguer plus facilement à l'intérieur du site et de trouver plus rapidement des informations de nature fiscale ou autres. En plus de promouvoir auprès de la population l'utilisation de l'Internet pour transmettre leur déclaration de revenus, le Ministère a produit une section à l'intérieur du site contenant les instructions pour faciliter cette transmission. Toujours dans le but de mettre à la disposition de la clientèle un outil de communication convivial, des messages d'information sur le traitement, les erreurs et la validation ont été automatisés.

Axe d'intervention 1.2 :

Poursuivre la concertation et les partenariats avec la clientèle dans le cadre de groupes de travail conjoints.

Objectif 1.2.1 :

S'assurer que la clientèle peut faire valoir de façon individuelle et collective (associations) ses besoins et préoccupations à l'égard de l'administration fiscale.

Afin de mieux connaître la clientèle, ainsi que ses besoins et ses préoccupations à l'égard de l'administration de la fiscalité, le Ministère assure une collaboration soutenue avec les représentants de la clientèle et des partenaires du milieu fiscal et de celui des affaires. Au cours de l'exercice 1999-2000, les principales actions réalisées à cet égard sont présentées ci-dessous.

■ Les relations avec les associations professionnelles

Le Ministère a participé à plusieurs consultations auprès de comités et d'associations professionnelles, comme l'Association de planification fiscale et financière (Comité d'échange APFF-MRQ), l'Institut des cadres fiscalistes (ICF), la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), le Conseil québécois du commerce de détail (CQCD), le Tax Institute, l'Association des banquiers canadiens ainsi que le Conseil canadien des détaillants en alimentation.

Dans le cadre du chantier sur la simplification des formulaires, huit associations étaient représentées. En plus de mener à des solutions concrètes dans ce domaine, l'expérience de collaboration a été appréciée et enrichissante pour toutes les parties, puisqu'elle a permis des discussions sur des sujets et des préoccupations variées susceptibles de générer des améliorations concernant l'administration fiscale.

■ Les organismes sans but lucratif

Le Ministère a constitué une table de travail ministérielle sur les organismes sans but lucratif et a réalisé des consultations auprès des principaux ministères leur offrant un soutien financier. La table de travail avait pour mandat d'établir un rapprochement avec les représentants d'organismes et de proposer des outils d'information et des mécanismes de soutien favorables à une meilleure observance fiscale. Les travaux ont permis de constater que les organismes doivent se conformer à une multitude de dispositions fiscales spécifiques, alors que leurs ressources sont souvent limitées pour comprendre et assumer ces obligations. Une brochure regroupant l'ensemble des informations fiscales les concernant est prévue pour l'automne 2000. Des réflexions se poursuivent quant aux moyens que le Ministère pourrait prendre afin d'alléger la charge administrative des organismes tout en favorisant l'observance fiscale.

■ Les personnes âgées, les travailleurs autonomes et les travailleurs journaliers

Le Ministère a mis en place des groupes de travail afin d'analyser des problématiques liées aux obligations fiscales de groupes particuliers et de proposer des solutions. À cet égard, des consultations ont été réalisées afin de cerner les problématiques et les besoins spécifiques de certains groupes de contribuables, notamment les personnes âgées, les travailleurs autonomes et les travailleurs journaliers. Des ajustements à l'administration des programmes fiscaux et aux processus d'information et de communication du Ministère visant les aînés sont actuellement à l'étude. Dans le cas des travailleurs autonomes, des mesures ont été adoptées afin de mieux les informer de leurs obligations fiscales. Pour les travailleurs journaliers, le Ministère a effectué une analyse de la charge administrative des employeurs du secteur de l'horticulture à l'égard de leur main-d'œuvre journalière. Un projet pilote est actuellement en préparation.

■ Les relations avec les autochtones

À la suite des orientations rendues publiques par le gouvernement du Québec, et après la conclusion d'ententes-cadres entre le gouvernement et des communautés autochtones, le Ministère vise à conclure des ententes sectorielles portant sur la fiscalité avec les diverses nations et communautés autochtones du Québec. Dans cette perspective, un processus ministériel de négociation a été élaboré par le Ministère, avec la collaboration du ministère des Finances du Québec et du Secrétariat aux affaires autochtones. De son côté, le ministère des Finances a été appelé à préciser la politique fiscale du gouvernement du Québec en matière autochtone.

Le processus ministériel de négociation et ces précisions apportées à la politique fiscale ont par la suite fait l'objet de rencontres d'information auprès des autorités du Ministère et de ses diverses directions appelées à participer aux négociations sectorielles fiscales avec ces nations et communautés autochtones. Finalement, des équipes multidisciplinaires de négociation comprenant des représentants du Ministère, du ministère des Finances et du Secrétariat aux affaires autochtones ont été formées. Elles se sont préparées activement en vue des premières négociations prévues pour le mois d'avril 2000.

■ Participation à la refonte des annuaires téléphoniques

Afin de permettre aux citoyens d'accéder plus facilement aux services disponibles et de faire valoir

leurs besoins et préoccupations, le Ministère a participé au projet pilote de refonte des pages bleues du gouvernement du Québec dans les annuaires de la région de Salaberry-Valleyfield pour la publication d'un nouveau type d'annuaire téléphonique. Ce projet consiste à déterminer une nouvelle façon de faire, plus intuitive, pour que les citoyens trouvent plus facilement les services dont ils ont besoin. Pour ce faire, l'ajout d'un index de mots-clés couramment utilisés par les citoyens a été effectué, ainsi que la publication des coordonnées du Ministère. Le projet de refonte se poursuit. Le prochain annuaire à être transformé est celui de la région de Gatineau-Hull-Ottawa.

Axe d'intervention 1.3 :

Simplifier et clarifier l'administration du régime fiscal par des services et des moyens de communication appropriés et par un allégement de la réglementation.

Objectif 1.3.1 :

Accroître la qualité de la communication avec la clientèle (simplicité, clarté, etc.).

Le Ministère porte une attention particulière à la qualité de ses communications avec ses nombreuses clientèles. Cette année encore, il a mis l'accent sur la simplification de ses formulaires et de ses guides en intégrant les mesures demandées par les membres du Comité consultatif externe sur la simplification des formulaires. De plus, ces formulaires et ces guides ont été révisés et corrigés par le service de révision linguistique afin d'en clarifier le contenu.

Dans le même ordre d'idées, le Ministère travaille constamment à la normalisation de ses communications personnalisées par la conception et la mise à jour de nombreuses lettres modèles et de nombreux formulaires qui sont adressés aux contribuables et aux mandataires. Pour les communications qui ne peuvent être normalisées, le Ministère a donné plusieurs séances de formation au personnel sur la rédaction au quotidien et sur la lisibilité afin d'accroître la qualité de l'ensemble des communications. De plus, dans le souci d'accroître la communication avec les citoyens anglophones, le Ministère dispose d'une équipe de traducteurs pour effectuer la traduction de ses formulaires ou communications personnalisées.

Par ailleurs, de concert avec Communication-Québec et le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, le Ministère a produit des fiches-synthèses sur les programmes et services offerts. Ces fiches sont déposées dans le site Internet du gouvernement du Québec et elles ont comme objectif d'informer la clientèle et de faciliter ainsi leurs démarches.

Enfin, chaque année, le Ministère assure la transparence de ses actions administratives en répondant à de nombreuses demandes d'information de la part des journalistes ou en transmettant des communiqués sur des sujets particuliers.

Objectif 1.3.2 :

Réaliser des activités nationales et régionales préventives de communication afin d'accroître la compréhension de la clientèle à l'égard de l'administration fiscale et des autres programmes administrés par le Ministère.

En matière de relations publiques, le Ministère a participé au cours du dernier exercice à 25 salons ou congrès liés à la fiscalité afin de mieux renseigner la population sur les taxes et les impôts ainsi que sur ses différentes activités. De plus, des actions pour accroître la compréhension de notre clientèle sur différents sujets, tels que la déclaration des pourboires, le crédit d'impôt pour les personnes âgées de 70 ans et plus et les organismes sans but lucratif, ont été réalisées.

Le Ministère et l'Agence des douanes et du revenu du Canada administrent le Programme des bénévoles, qui a pour but d'offrir gratuitement de l'aide aux contribuables qui éprouvent de la difficulté à remplir leurs déclarations de revenus et qui n'ont pas les moyens de recourir aux services de professionnels. Quelques milliers de bénévoles s'acquittent de cette tâche au sein d'associations, de groupes communautaires et d'établissements d'enseignement.

Les activités liées au Programme des bénévoles se déroulent de septembre à la mi-mai. Elles comprennent la planification, la campagne de sollicitation, la préparation du matériel didactique et promotionnel, la formation des bénévoles, le soutien aux associations et aux bénévoles en tout temps, la coordination des bénévoles itinérants et la préparation du rapport final en fin d'exercice. Cette activité représentait, pour l'année 1999, la douzième année de collaboration entre le Ministère et l'Agence.

Pour l'année d'imposition 1999, plus de 274 000 déclarations de revenus des particuliers (aux deux paliers de gouvernement) ont été préparées par l'équipe du Ministère et de l'Agence regroupant 4 769 bénévoles.

La Direction générale de la capitale et des régions a affecté des ressources entièrement consacrées à la prévention dans chacune de ses directions régionales et à la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation.

Objectif 1.3.3 :

Identifier des mesures de simplification administrative du régime fiscal et les mettre en œuvre en collaboration avec les partenaires.

En août 1999, le Ministère a déposé son premier plan pluriannuel d'allégement réglementaire. Ce der-

nier permet notamment d'exercer un suivi du rapport du 29 mai 1998 sur les différentes mesures retenues par le Ministère dans le but d'alléger le fardeau administratif et réglementaire des contribuables. Les travaux de suivi du Groupe conseil sur l'allégement réglementaire (Groupe Lemaire) permettent aussi de connaître les différentes actions réalisées ou planifiées pour donner suite aux recommandations de ce groupe de travail d'envergure gouvernementale.

Les principales réalisations de l'exercice 1999-2000 sont les suivantes :

- transmission par Internet des déclarations de revenus des particuliers ;
- implantation de guichets de services aux entreprises ;
- suppression de l'obligation d'être titulaire d'un certificat d'enregistrement relatif aux carburants et au tabac et abolition du permis d'opérateur de distributeur automatique de produits du tabac, à la suite des modifications législatives du 2 février 2000. Des modifications ont également été apportées à l'obligation, pour certaines personnes, d'être titulaires de certains autres permis relatifs aux carburants. En conséquence, bon nombre de personnes ne sont plus soumises à l'obligation d'être titulaires de certains permis ou certificats ; c'est le cas pour :
  - 385 titulaires d'un permis d'opérateur de distributeur automatique de produits du tabac ;
  - 708 titulaires d'un permis de transporteur de carburant en vrac ;
  - 829 titulaires d'un permis d'entreposeur de carburant en vrac ;
  - 9 499 titulaires d'un certificat d'enregistrement relatif aux carburants ;
  - 755 titulaires d'un certificat d'enregistrement relatif au tabac ;
- harmonisation avec le gouvernement du Canada de certains règlements et de certaines lois. Au cours de ce même exercice, le Ministère a entrepris la rédaction législative des autres mesures d'harmonisation annoncées dans le Discours sur le budget de 1998-1999 ;
- début des travaux visant l'amélioration de l'administration du programme québécois de crédit d'impôt pour la recherche et le développement.

Pour atteindre son objectif de simplification administrative, le Ministère a également réalisé les actions suivantes touchant différents domaines.

■ Les travailleurs autonomes

Au cours de l'année 1999-2000, une directive ministérielle a été mise à jour afin d'assurer une meilleure uniformité de traitement lors de la vérification du statut des travailleurs. Des projets pilotes ont été réalisés dans le cadre de l'implantation des guichets de services aux entreprises en démarrage afin d'évaluer la meilleure façon d'offrir nos services à diverses clientèles, dont les travailleurs autonomes. Des démarches ont aussi été entreprises avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada afin d'éviter, dans la mesure du possible, qu'un même travailleur ait des statuts différents, selon l'instance gouvernementale concernée. Finalement, une trousse regroupant l'information concernant le travailleur autonome a été élaborée et est disponible dans les bureaux régionaux du Ministère.

■ Les travailleurs journaliers du secteur de l'horticulture

À la demande de l'Union des producteurs agricoles (UPA), le Ministère a élaboré une proposition en vue d'assouplir les obligations des employeurs pour les travailleurs de courte durée du secteur de l'horticulture.

■ La collaboration avec l'Inspecteur général des institutions financières (IGIF)

À la suite d'une demande d'allégement réglementaire présenté dans le rapport Lemaire, le Ministère et l'IGIF avaient entrepris, au cours de la période 1998-1999, des discussions ayant pour objet de permettre aux entreprises d'effectuer le dépôt de leur rapport annuel à l'Inspecteur général en même temps qu'elles transmettent leur déclaration de revenus. Au cours du dernier exercice, des travaux d'analyse sur la faisabilité de cette mesure ont été amorcés et différents scénarios ont été élaborés. Une décision quant à la poursuite des travaux est à venir au cours du prochain exercice financier.

■ L'utilisation des technologies

Au cours de l'année d'imposition 1999, la mise en œuvre du projet de transmission de la déclaration de revenus des particuliers par Internet a mis à la disposition des contribuables un moyen simple, rapide et fiable de transmettre leur déclaration. Ce projet a aussi permis de développer une nouvelle dimension du soutien au grand public, alors que ce dernier devenait pour la première fois l'utilisateur en ligne d'une application informatique développée par le Ministère.

Par ailleurs, on constate l'utilisation constante par le contribuable du système de réponse vocale interactive pour l'application de l'Info-remboursement, qui l'informe de l'état du traitement de sa déclaration de revenus. Cette application a permis de répondre, au

moyen du système téléphonique automatisé, à 1 298 575 communications du 19 mars au 30 septembre 1999, comparativement à 1 444 125 communications du 10 mars au 15 octobre 1998. Il a également traité des demandes semblables par l'entremise du volet Internet de l'Info-remboursement. Ces applications sont disponibles pendant la période de l'année où l'achalandage le justifie.

Enfin, le Ministère a effectué plusieurs travaux, tels que la conception et la mise en place de formulaires pour la transmission électronique, le dépôt de formulaires interactifs, etc. L'utilisation des nouvelles technologies à cet égard permet de simplifier grandement certaines démarches pour la clientèle.

■ L'information transmise lors de l'adoption de nouvelles règles fiscales

Le Ministère a pris plusieurs initiatives destinées à améliorer la situation à ce chapitre. Ainsi, une formation particulière du personnel devant informer le public est dispensée le soir même de la lecture du discours sur le budget. Le Ministère diffuse également, le plus rapidement possible, l'information pertinente autant sur support papier qu'électronique à l'intention des médias et des spécialistes de la fiscalité.

Axe d'intervention 1.4 :

Poursuivre la sensibilisation de la clientèle à l'égard de l'observance fiscale par des activités de communication et d'éducation appropriées.

Objectif 1.4.1 :

Augmenter de 80 % à 90 % d'ici l'an 2002 la connaissance des citoyens à l'égard des effets néfastes de l'évasion fiscale et du travail au noir sur le financement des services publics.

Objectif 1.4.2 :

Hausser d'ici l'an 2002 de 19 % à 25 % la proportion des citoyens ayant modifié positivement leur comportement face à l'évasion fiscale et au travail au noir.

Pour atteindre ces objectifs, le Ministère a élaboré et mis en œuvre une stratégie globale faisant appel aux divers médias, aux imprimés, à l'affichage ciblé, à des produits dérivés ainsi qu'à des partenariats. Le Ministère a aussi mis sur pied un programme de sensibilisation des jeunes à la fiscalité intitulé *Les taxes et les impôts du Québec : pourquoi et pour qui ?*

Les résultats de toutes ces activités de sensibilisation ont été mesurés au moyen d'une vaste étude de perception auprès de la population. Ces résultats indiquent que la moitié des Québécois ont vu la campagne et que le principal élément retenu a été le slogan lui-même, « Le travail au noir, c'est du vol ». Le message a été bien compris. Quant à l'impact de la campagne sur le comportement des répondants, les résultats s'apparentent à ceux des campagnes précédentes : une personne sur cinq reconnaît un impact sur son propre comportement.

Par ailleurs, les résultats de l'étude révèlent que l'appui de la population à l'intervention gouvernementale pour lutter contre le travail au noir et l'évasion fiscale demeure le même au fil des ans. En effet, 85 % des gens accordent leur soutien au gouvernement. Ces résultats incitent le Ministère à poursuivre ses efforts de sensibilisation auprès de la population.

De plus, la population se dit d'accord avec le fait que le travail au noir est du vol dans une proportion de 70 %, ce qui représente une légère augmentation par rapport aux résultats de 1998-1999. Cette proportion était alors de 64 %.

Enfin, on constate une baisse du pourcentage des répondants estimant que le travail au noir a augmenté au cours des dernières années. En effet, de 77 % en 1996, il est passé à 60 % en 1998 ; il n'est plus que de 45 % en 2000. Cette évolution de la perception peut être expliquée, entre autres, par une conjoncture économique favorable en 2000, mais en partie également par l'impact perçu de l'intervention gouvernementale.

Quant au programme de sensibilisation des jeunes à la fiscalité, le Ministère a transmis, le 21 mars 2000, le matériel pédagogique au personnel enseignant. Selon le bilan effectué en juin 2000, 90 % des enseignants du cours d'éducation économique de la 5e année du secondaire et 65 % des enseignants du cours de sciences humaines de la 5e année du primaire ont déclaré avoir utilisé le matériel.

Orientation 2 : Préserver la base des revenus

Axe d'intervention 2.1 :

Améliorer la performance des programmes de récupération fiscale en tirant avantage des développements technologiques et de nouvelles méthodes de travail.

Objectif 2.1.1 :

Procéder en 1999-2000, par les programmes réguliers, à la récupération fiscale de 736 millions de dollars.

La récupération des revenus fiscaux est fondamentale pour assurer l'équité à laquelle les contribuables et les mandataires sont en droit de s'attendre. Elle l'est également pour le gouvernement dans le contexte actuel de l'assainissement des finances publiques.

L'objectif initial de récupération fiscale dans le cadre des activités courantes était de 736 millions de dollars. Un plan tactique pour chacune des directions générales concernées a été réalisé au début de l'exer-

cice 1999-2000, leur permettant d'adopter les mesures nécessaires pour atteindre leurs objectifs de récupération.

Avec un objectif initial de 736 millions de dollars, comme en 1998-1999, les revenus nets générés par l'ensemble des activités courantes ont atteint 618,3 millions de dollars pour l'exercice 1999-2000, soit 117,7 millions de dollars (16 %) de moins. Comparativement aux résultats de l'exercice financier 1998-1999 qui s'élevaient à 791,3 millions de dollars, les résultats des activités courantes de l'exercice 1999-2000 sont inférieurs de 173 millions de dollars (21,9 %).

Cette diminution de la récupération fiscale des activités courantes est attribuable à l'ensemble des facteurs énoncés ci-dessous.

■ Le redéploiement des ressources

Le Ministère mise sur l'amélioration de la qualité, de l'accessibilité et de l'adaptation de ses services à la clientèle, nombreuse et très diversifiée. Afin d'en maintenir le niveau et compte tenu de l'ampleur de la clientèle et des charges y afférentes, le Ministère a dû investir des efforts additionnels pour répondre à la demande, ce qui a eu pour effet de diminuer les ressources dans les secteurs de la récupération fiscale.

■ La régionalisation des activités du Ministère

Le Ministère peut maintenant offrir une accessibilité accrue de ses services en région avec la mise en œuvre de la régionalisation de la grande région métropolitaine. Cette nouvelle proximité de ses services facilite et accroît ses rapports avec la clientèle. La régionalisation des activités du Ministère a entraîné le redéploiement de ses ressources et a ralenti la cadence des activités en début d'exercice, au chapitre des résultats de récupération fiscale.

■ Les revenus de la récupération fiscale touchés par les activités des années antérieures

Le Ministère a dû composer avec un inventaire imposant de dossiers en opposition au cours du présent exercice financier. Le règlement de ces dossiers en opposition des années antérieures ainsi que les représentations auprès du Ministère ont entraîné des ajustements aux revenus cotisés de 86,7 millions de dollars. Ces ajustements ont réduit les résultats bruts du Ministère.

Objectif 2.1.2 :

Améliorer les méthodes et les processus utilisés dans les programmes réguliers de récupération fiscale.

Afin de préserver la base des revenus, le Ministère doit se doter de mécanismes de contrôle efficaces qui lui permettent d'intervenir dans le traitement initial des déclarations de revenus et de taxes pour dépister et corriger des erreurs ou encore lors de la vérification a posteriori des déclarations. Afin d'atteindre cet objectif, le Ministère s'est doté d'un plan de développement d'outils informatiques pour soutenir son personnel dans le cadre des programmes réguliers de récupération fiscale.

Dans cette optique, au cours de l'exercice 1999-2000, le Ministère a amorcé la régionalisation de l'outil élaboré en 1998-1999 afin de faciliter la sélection et l'établissement de la priorité à accorder aux dossiers à risque des déclarations de crédits de taxes, ce qui a permis au personnel de mieux cibler les demandes de crédits erronées et de les traiter en priorité.

Par ailleurs, le Ministère effectue annuellement le traitement de la conciliation des montants qui lui sont versés par les employeurs à titre de contributions de leurs employés à divers régimes. Un nouveau système interactif soutient le personnel pour concilier plus rapidement les données des employeurs. Cette application permet de déterminer la cotisation réelle, et ce, le plus promptement possible.

De plus, le personnel en vérification du Ministère est appuyé par un nouveau système intégré de vérification. Ce système a permis d'informatiser le processus de vérification. Il est implanté pour le domaine de l'impôt des sociétés.

Finalement, afin de s'assurer que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes, le Ministère porte une attention constante à l'amélioration de ses méthodes et processus de récupération fiscale.

Axe d'intervention 2.2 :

Éliminer les risques de pertes en accentuant les mesures préventives relativement au recouvrement des créances.

Objectif 2.2.1 :

Procéder, en 1999-2000, à la perception de la prévision de recettes de 855 millions de dollars à même les créances du Ministère.

La perception des créances fiscales permet au Ministère de recouvrer et de protéger les sommes dues au gouvernement en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux. Les activités de perception des créances sont assumées par le Centre de perception fiscale (ci-après le « Centre »).

Au cours du dernier exercice, les activités de perception ont permis au Centre de récupérer des créances fiscales pour un montant global de 874 millions de dollars, soit 19 millions de dollars de plus que la cible prévue de 855 millions de dollars. Ces résultats sont attribuables en très grande partie à la détermination de l'ensemble du personnel ainsi qu'aux gains de productivité découlant de l'implantation du Système de perception intégré des créances et d'un système informatisé de gestion des appels.

À titre d'unité autonome de service, le Centre produit son propre rapport annuel. Pour de plus amples renseignements sur ses réalisations, ce rapport est disponible sur demande ou peut être consulté dans le site Internet du Ministère.

Objectif 2.2.2 :

Traiter au fur et à mesure les nouveaux dossiers de créances.

Objectif 2.2.3 :

Intensifier les activités de perception des créances pour éliminer les inventaires.

En ce qui concerne le traitement des nouveaux dossiers de créances et les activités entreprises pour éliminer les dossiers en inventaire, le Centre a intensifié considérablement ses efforts pour arriver à contrôler tous ses nouveaux dossiers ainsi que ceux en inventaire. Ainsi, la mise en place du Système de perception intégré des créances et l'implantation d'un système informatisé de gestion des appels a permis au Centre d'améliorer la rapidité de prise en charge des dossiers et de traiter plus efficacement les petites créances.

Le Centre contrôle de plus en plus ses nouveaux dossiers ainsi que ceux en inventaire. De ce fait, il lui est possible de réduire sensiblement l'âge des comptes débiteurs et d'augmenter la qualité des créances à percevoir. Ainsi, en comparaison avec les données de l'exercice précédent, les créances de cinq ans et plus ont diminué de 32 % et celles ayant entre un et cinq ans ont baissé de 11 %.

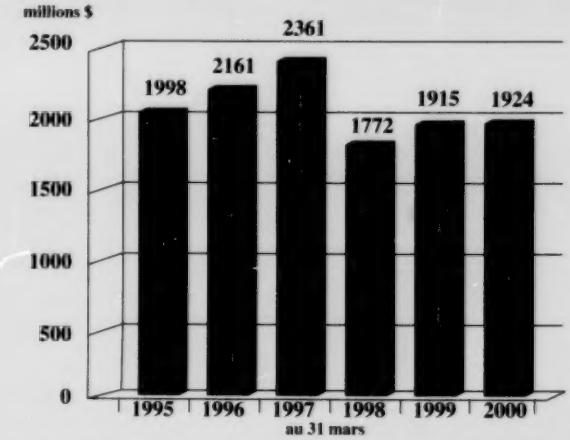
Le graphique 1 met notamment en lumière que l'évolution des comptes débiteurs est maîtrisée, et ce, malgré une augmentation des cotisations établies par le Ministère découlant de la mise en œuvre du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

Objectif 2.2.4 :

Éviter que les créances percevables soient soumises à la prescription.

Historiquement, le Ministère pouvait percevoir les créances fiscales en tout temps. En raison des changements apportés au *Code civil* en janvier 1994, le délai pour percevoir ces créances a été fixé à trois ans. En décembre 1996, des modifications ont été apportées à la *Loi sur le ministère du Revenu* (article 27.3) de manière à remplacer le délai de prescription de trois ans applicable à ces créances par un délai de cinq ans.

Graphique 1
Évolution des comptes débiteurs
Exercices financiers 1994-1995 à 1999-2000



Note : Les données excluent la TPS. Les données inscrites au 31 mars 2000 sont préliminaires.

Le Centre a investi beaucoup d'efforts de perception par le traitement prioritaire des dossiers de plus de quatre ans afin d'éviter que les créances percevables soient soumises à la prescription. De plus, le Système de perception intégré des créances, implanté à l'automne 1998, indique désormais un an à l'avance les créances susceptibles d'être prescrites, ce qui permet de régler de façon définitive la problématique de la prescription.

Objectif 2.2.5 :

Poursuivre l'implantation de la compensation gouvernementale.

La compensation gouvernementale des créances fiscales est une mesure de recouvrement adoptée en décembre 1993 dans la *Loi sur le ministère du Revenu* par la sanction du projet de loi 90 et vise le gouvernement, ses ministères et les collèges d'enseignement général et professionnel, les commissions scolaires, ainsi que les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. La compensation gouvernementale des créances fiscales représente un moyen de recouvrement qui permet au Centre de retenir un remboursement en vertu d'une loi fiscale et de l'affecter au paiement d'une dette fiscale exigible. Des sommes payables par un organisme du gouvernement à des fournisseurs, des salariés ou des bénéficiaires de l'État peuvent également être affectées au paiement d'une dette fiscale.

En 1999-2000, le Centre a poursuivi ses travaux de développement lui permettant de traiter les cas de compensation des créances fiscales de personnes physiques et morales, ainsi que de communiquer de façon électronique avec la plupart des organismes gouvernementaux aux fins de l'application de la mesure.

Jusqu'ici, 311 organismes ont adhéré à cette mesure, dont 20 en 1999-2000. Parmi ces organismes, on compte 63 commissions scolaires, 38 cégeps, 83 établissements du réseau de la santé et 127 ministères et organismes gouvernementaux. Depuis la mise en place de la mesure, l'ensemble des activités de compensation gouvernementale a permis au Centre de récupérer 68,8 millions de dollars, dont 20,8 millions de dollars au cours de l'exercice financier 1999-2000.

Orientation 3 : Lutter contre l'évasion fiscale et le travail au noir[1]

Axe d'intervention 3.1 :

Poursuivre la réalisation du Plan de lutte contre l'évasion fiscale en fonction des ressources octroyées, par l'ajout d'interventions proactives, l'amélioration des méthodes d'analyse et la mise en œuvre de programmes spécifiques de récupération fiscale.

Objectif 3.1.1 :

Procéder en 1999-2000, dans certains secteurs économiques, à la récupération fiscale de 440 millions de dollars.

Objectif 3.1.2 :

Cerner les différentes problématiques dans les secteurs économiques retenus.

Objectif 3.1.3 :

Concevoir et mettre en œuvre des moyens pour éviter la récurrence des situations entraînant l'évasion fiscale de façon à réduire l'évasion fiscale et le travail au noir.

Axe d'intervention 3.2 :

Mieux cibler l'action du Ministère par l'obtention et l'exploitation des renseignements provenant de diverses sources et par le recours aux technologies de l'information, notamment la Centrale de données.

Objectif 3.2.1 :

Systématiser le recours aux technologies de l'information pour lutter plus efficacement contre l'évasion fiscale.

Objectif 3.2.2 :

Assurer adéquatement la protection des renseignements détenus par le Ministère (dans la Centrale de données).

La plupart des citoyens, à titre de contribuables ou de mandataires, versent comme il se doit leurs contributions en impôts et en taxes. Cependant, certains se soustraient, en partie ou en entier, à cette obligation. Le Ministère doit donc rechercher, en toute équité, la plus grande efficacité possible dans la perception des impôts et des taxes, entre autres, en détectant les cas de non-production des déclarations, les cas d'évitement et d'évasion fiscale ainsi que les activités frauduleuses. Ces situations nécessitent des moyens innovateurs d'intervention et de collecte d'informations. Le Ministère a conçu le Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir qu'il met en œuvre depuis 1996-1997 afin d'intensifier ses activités de lutte contre les pertes fiscales.

Compte tenu de l'importance et de l'envergure du défi lié à la lutte contre l'évasion fiscale, le Ministère a reconnu la nécessité d'intégrer à sa structure une unité permanente de recherche et de développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, dont les objectifs sont :

- de développer une connaissance approfondie des problématiques liées à l'évasion fiscale ;
- de favoriser l'adoption de stratégies intégrées d'intervention comprenant le développement et la réalisation de projets de récupération fiscale ;
- de concevoir et de promouvoir des correctifs à des problèmes récurrents ;
- d'élaborer des activités de sensibilisation et d'éducation.

L'utilisation des renseignements externes constitue un moyen nécessaire à la réalisation de certains travaux, notamment pour détecter les cas de divergence impliquant un risque manifeste d'évasion fiscale. Au 31 mars 2000, le Ministère détenait 69 extraits de banques de données obtenus auprès de 27 ministères et organismes et 55 extraits de banques contenant des renseignements concernant 111 municipalités. L'accès de tout utilisateur aux renseignements externes est soumis à un mécanisme d'autorisation et à un examen de conformité.

Les exigences de la *Loi sur le ministère du Revenu* prévoient des mécanismes visant à assurer la transparence de ses actions en la matière : rédaction d'un plan d'utilisation des fichiers de renseignements qui reçoit l'avis de la Commission d'accès à l'information (CAI), tenue de registres et dépôt annuel à l'Assemblée nationale d'un rapport d'activité. Ainsi, en octobre 1999, le Ministère a déposé à l'Assemblée nationale le troisième rapport d'activité résultant de la comparaison, du couplage ou de l'appariement des fichiers de renseignements, accompagné d'un avis de la CAI. Ce rapport rendait compte, pour la période du 1er avril 1998 au 31 mars 1999, de l'utilisation d'extraits de banques de données externes aux fins de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.

1. Étant donné la nature particulière de cette orientation, le compte rendu des activités relatives aux axes d'intervention et aux objectifs est présenté de façon globale.

Le Ministère a poursuivi le développement systémique de la Centrale de données qui s'est terminé en avril 2000. Même en phase de développement, cet outil a contribué aux objectifs du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir en permettant l'entreposage et l'exploitation des renseignements de différentes banques de données internes et des renseignements obtenus des ministères et organismes publics. L'analyse des résultats obtenus par les croisements de données effectués dans la Centrale de données permet d'obtenir une meilleure connaissance des clientèles et de leurs comportements fiscaux, de cerner et d'élaborer de nouvelles cibles d'intervention et d'élaborer de nouvelles méthodes de sélection de cas présentant un risque d'évasion fiscale.

Avec le développement de la Centrale de données, le Ministère a mis en place des mécanismes spécifiques au regard de la protection des renseignements : la directive ministérielle sur le profil d'accès à la Centrale de données ainsi que celle sur la destruction des renseignements externes. En effet, les renseignements externes sont détruits lorsque le délai de conservation convenu avec la CAI est échu.

En 1999-2000, les ressources allouées au Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont été reconduites à 60 millions de dollars et à 1 188 équivalents à temps complet (ETC). Ces ressources ont permis de réaliser ce qui suit :

- Au chapitre de la récupération fiscale, les activités découlant du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont généré des revenus atteignant 424,5 millions de dollars au 31 mars 2000, soit 96,5 % de l'objectif annuel de 440 millions de dollars. Ces revenus sont supérieurs à ceux atteints en 1998-1999 qui représentaient 387,8 millions de dollars. Ainsi, pour 1999-2000, avec une dépense de 60 millions de dollars, pour chaque dollar investi, le Ministère a récupéré 7,07 $ comparativement à 6,46 $ l'année précédente.
- Le Ministère a poursuivi l'étude approfondie de problématiques et de stratagèmes d'évasion fiscale et de travail au noir dans des domaines d'activités économiques jugés à risque. Cela s'est concrétisé par la poursuite ou la mise en place de 31 projets à grande échelle et de 12 projets pilotes.
- Une collaboration plus étroite entre les divers intervenants des secteurs visés et le Ministère a permis à celui-ci d'acquérir une meilleure connaissance des milieux, de planifier plus efficacement ses interventions et de dégager des pistes de solution visant une meilleure observance volontaire des lois fiscales. Des discussions se sont tenues avec des interlocuteurs de différents secteurs d'activités économiques, notamment la construction, la restauration, l'industrie du vêtement et celle du taxi.
- Une campagne de publicité a été réalisée en deux phases (à l'automne 1999 et au printemps 2000). Les résultats de ces activités de sensibilisation démontrent que la moitié des Québécois ont vu la campagne et que le principal élément retenu a été le slogan lui-même, « Le travail au noir, c'est du vol ». Le Ministère a aussi participé à divers événements spéciaux (salons, kiosques d'information) et a accordé des entrevues à la demande des médias pour traiter de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.
- Le matériel pédagogique à l'intention des enseignants de la 5e année du primaire et de la 5e année du secondaire a aussi été réédité (bulletin *Le petit magazine*) pour une deuxième année en collaboration avec le ministère de l'Éducation du Québec. On compte ainsi joindre les 90 000 élèves de chacun de ces groupes. Ce matériel suggère aux enseignants des activités de sensibilisation concernant la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir.
- Le Ministère participe à divers comités et regroupements d'organismes visant la répression du crime, autant économique qu'organisé. Il y entretient des relations avec les principaux corps de police travaillant sur le territoire du Québec (Sûreté du Québec, services de police municipaux, Gendarmerie royale du Canada). Le rôle du Ministère consiste à se pencher sur l'aspect fiscal des enquêtes et des inspections policières. Grâce au financement obtenu pour le Plan de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, une équipe de vérification a été constituée pour traiter les indices majeurs, de toute nature, transmis par les corps policiers.
- Parmi les principales mesures visant la mise en place de correctifs, il faut mentionner :
  - la réglementation sur la déclaration des pourboires mise en vigueur en janvier 1998, qui continue de produire des résultats probants. Les employés ont déclaré à leurs employeurs des revenus de pourboires de 339 millions de dollars en 1999, comparativement à des revenus déclarés de 334 millions de dollars en 1998. En 1995, soit avant la mise en place du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir, les pourboires déclarés n'avaient été que de 61,5 millions de dollars ;
  - dans le domaine de l'automobile, la Société de l'assurance automobile du Québec a le mandat de percevoir, depuis le 21 février 2000, la TVQ lors de la vente au détail d'un véhicule automobile d'une masse nette de moins de 4 000 kilogrammes. Cette mesure devrait contribuer à corriger la problématique liée aux taxes perçues mais non versées au Ministère ;

– l'application d'un crédit d'impôt remboursable à l'égard des emplois créés dans le domaine du vêtement. Ce crédit vise à réduire le travail au noir et à assurer une meilleure protection sociale pour les travailleurs de ce secteur. Pour l'année 1999, le Ministère a accordé des crédits s'élevant à 1,9 million de dollars à l'égard de 68 sociétés et 21 particuliers ;

– des mesures correctives sont également en cours d'élaboration dans l'industrie du vêtement. En effet, le Ministère collabore activement avec l'ensemble de l'industrie afin de s'adapter aux réalités de ce secteur et de trouver des solutions qui, tout en étant efficientes pour le Ministère, seront aptes à encourager un haut niveau d'observance volontaire des lois fiscales ;

– des modifications législatives proposées prévoient l'ajustement des méthodes de vérification des livres et registres aux nouvelles technologies utilisées notamment dans le commerce au détail dans le but d'adapter l'intervention du Ministère en vue de lutter beaucoup plus efficacement contre l'évasion fiscale. Plus précisément, les modifications visent à préciser les exigences réglementaires concernant la tenue et la conservation des registres informatisés ou électroniques, au même titre que les registres papier, tout en rendant obligatoire leur conservation sur le support utilisé. Des dispositions sont également prévues en ce qui regarde les systèmes informatiques munis d'un logiciel, progiciel ou programme informatique comprenant une fonction qui permet de modifier ou d'effacer des données sans laisser de trace, plus communément appelée *zapper*. Ces modifications sont en vigueur depuis le 16 juin 2000.

Orientation 4 : Faciliter le paiement des pensions alimentaires

Axe d'intervention 4.1 :

Améliorer la qualité des services rendus à la clientèle par une productivité accrue.

Objectif 4.1.1 :

Respecter les engagements que le Ministère a pris en vue de réduire les délais de traitement des dossiers tout en limitant la croissance des coûts du régime.

Objectif 4.1.2 :

Informer la clientèle des dispositions du régime en vue d'en assurer la compréhension complète.

Le Programme de perception des pensions alimentaires vise essentiellement les objectifs suivants :

- responsabiliser les parents face à leurs obligations alimentaires ;
- favoriser la stabilité et la régularité des paiements de pensions alimentaires ;
- respecter l'autonomie des débiteurs et des créanciers, notamment des débiteurs qui ont déjà des habitudes de paiements réguliers ;
- simplifier la démarche des créanciers et les encourager à la faire ;
- réduire les tensions des ex-conjoints et ainsi minimiser les risques de manipulation, de chantage et de violence, en faisant intervenir un intermédiaire dans tous les cas ;
- tenir compte du contexte budgétaire du gouvernement.

■ L'ampleur du Programme

Lors du dernier exercice financier, le Ministère a enregistré une augmentation de 22 % de la clientèle active du Programme de perception des pensions alimentaires. Cette augmentation s'explique en partie par l'arrivée constante d'ordonnances, que le Ministère doit gérer en moyenne pendant 10 ans. L'importance du Programme se traduit par le nombre de dossiers actifs au 31 mars 2000 et les sommes versées aux créanciers et créancières alimentaires ainsi qu'au ministère de la Solidarité sociale. Les tableaux qui suivent le démontrent.

Tableau 11
Données financières sur la perception des pensions alimentaires
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

Montant versé aux créancières (96 %) et aux créanciers (4 %) alimentaires	194,1	248,2
Montant versé au ministère de la Solidarité sociale	21,3	24,8
Total	**215,4**	**273,0**
Facturation aux débiteurs [1]	249,4	345,9
Montant reçu des débiteurs	214,8	276,0
Créances au 31 mars	220,0	302,6

1. Ces données proviennent des systèmes opérationnels du Ministère et ne tiennent pas compte des ajustements comptables de fin d'exercice.

Comme le démontre le tableau suivant, le Ministère avait reçu, depuis la création du Programme, 121 687 dossiers à la fin de l'exercice 1999-2000. Également, la réception de nouveaux dossiers est demeurée relativement stable avec 25 490 nouveaux cas.

Tableau 12
Volume de dossiers de perception des pensions alimentaires

	au 31 mars 1999	au 31 mars 2000
Dossier en prétraitement et en démarrage	10 946	6 108
Dossiers qui font l'objet d'un suivi régulier ou à faible activité (y compris les dossiers qui font l'objet de l'exemption)	65 183	86 956
Total des dossiers actifs au 31 mars	**76 129**	**93 064**
Nombre cumulatif de dossiers fermés	20 068	28 623
Total des dossiers reçus au 31 mars	**96 197**	**121 687**
Dossiers traités au Centre de perception fiscale	14 069	16 997

■ Les résultats liés aux objectifs

L'exercice 1999-2000 a été principalement marqué par la poursuite de l'application du Plan d'amélioration des services adopté en octobre 1998 par le Conseil des ministres. L'objectif principal du Plan était la réduction des délais de traitement des dossiers tout en limitant la croissance des coûts du Programme. La poursuite du Plan s'est traduite, entre autres, par le maintien des effectifs en place affectés principalement à la réduction des dossiers en attente de traitement et à la prise en charge plus rapide des dossiers.

Également, la révision en profondeur de certains processus opérationnels s'est poursuivie, ce qui a permis d'améliorer les façons de faire, de réduire les coûts du Programme et d'améliorer les services courants conformément aux attentes de la clientèle. À titre d'exemples, mentionnons :

- l'épuration de l'inventaire des dossiers des agents de suivi a dégagé une marge de manœuvre de plus de 10 000 dossiers permettant d'absorber de nouveaux dossiers sans effectif additionnel ;
- la centralisation des dossiers de pensions alimentaires ayant des caractéristiques similaires a permis d'améliorer le service à la clientèle tout en augmentant la productivité des agents (exemple : l'attribution d'un même employeur à un seul agent) ;
- l'uniformisation des façons de faire lors du démarrage d'un dossier entre les bureaux de Québec et de Montréal a permis d'améliorer la productivité des agents de démarrage ;
- l'implantation en septembre 1999 d'une nouvelle procédure de traitement des retours de courrier impliquant la participation des autres directions a eu pour effet d'accélérer le cheminement et de réduire les coûts ;
- la signature d'un nouveau protocole d'entente entre la Direction principale de la perception des pensions alimentaires et le Centre de perception fiscale en vue d'établir les rôles et les responsabilités des deux unités administratives. Cette entente a permis d'améliorer le processus de transfert des dossiers au Centre ainsi que la perception auprès des débiteurs qui éprouvent des problèmes à s'acquitter de leurs obligations.

L'effet de l'ensemble de ces mesures sur les délais est éloquent. Ainsi, les délais de prise en charge des nouveaux jugements ont été sensiblement réduits. Ils sont passés de 148 jours en juin 1998 à 60 jours en mars 1999 pour finalement atteindre 49 jours au 31 mars 2000. Le Ministère est conscient qu'il n'a pas encore atteint ses objectifs ; par contre, il est fier de constater que le travail assidu de l'ensemble des employés a permis de réduire sensiblement les délais de prise en charge.

Par ailleurs, afin d'informer la clientèle sur les dispositions du Programme en vue d'en assurer la compréhension complète, le Ministère a poursuivi le plan de communication mis en place lors de l'élaboration du Plan d'amélioration des services. Le plan de communication visait essentiellement les quatre objectifs suivants :

- accroître la compréhension de la clientèle à l'égard des diverses dispositions du Programme ;
- favoriser l'exemption au Programme, lorsque les parties le désirent ;
- augmenter le taux d'adhésion au virement automatique ;
- maintenir des liens étroits avec nos partenaires.

À cette fin, les diplômés en droit embauchés à titre de stagiaires au cours de l'exercice 1998-1999 ont poursuivi leur travail d'information auprès de la clientèle (débiteurs, créanciers, avocats, employeurs, etc.) située sur tout le territoire du Québec concernant l'application de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* et le fonctionnement du Programme. De plus, ils ont maintenu un lien étroit avec les palais de justice de leur région. Enfin, pendant cette période, plusieurs activités de communication ont été réalisées.

L'ensemble de ces mesures ont permis d'améliorer la satisfaction générale de la clientèle, car elle a maintenant une meilleure compréhension de la Loi et du Programme. Par ces activités, le Ministère a atteint un taux d'exemption de près de 12 % dans le cas des nouveaux jugements reçus depuis juin 1998, dépassant ainsi de 2 % l'objectif fixé. Le résultat de cette mesure a eu pour effet de limiter l'accroissement naturel de la charge de travail des agents de suivi et des coûts du Programme.

Par ailleurs, l'adhésion au virement automatique a atteint un taux de 60 % au 31 mars 2000, comparativement à un taux de 50 % au 31 mars 1999, soit une progression de 10 %. En plus d'améliorer le service à la clientèle, des économies récurrentes de 330 000 $ ont été réalisées par le Ministère par l'application de cette mesure.

Finalement, la gestion du Programme par le Ministère a permis le recouvrement de certaines créances alimentaires au moyen de remboursements d'impôt de 1998. Le Ministère a ainsi perçu plus de 8,5 millions de dollars en 1999-2000, somme qui aurait difficilement pu l'être dans bien des cas. Cette opération a touché, en 1999-2000, près de 12 100 dossiers, avec une moyenne de 710 $ perçus par dossier.

■ Les créances alimentaires

Les activités de recouvrement des créances alimentaires du Ministère sont confiées au Centre de perception fiscale. Celui-ci s'était fixé comme objectif de récupérer 42 millions de dollars au cours de l'exercice 1999-2000. Les efforts ainsi déployés par le Centre ont permis de récupérer 45,2 millions de dollars, soit 3,2 millions de dollars de plus que l'objectif fixé. Ces excellents résultats s'expliquent par les changements majeurs qui ont été effectués au cours de l'exercice 1998-1999 dans les façons de faire du Centre. Ces nouvelles façons de faire ont permis de réduire l'effort consenti par dossier (il est passé de 27 heures par cas en 1997-1998, par la suite à 23,3 heures par cas en 1998-1999 et enfin à 18,1 heures par cas en 1999-2000).

Orientation 5 : Miser sur l'expertise et l'engagement des employés pour atteindre les résultats attendus par la clientèle et par le gouvernement

Axe d'intervention 5.1 :

Responsabiliser le personnel et mettre son expertise à contribution par son implication accrue dans les divers dossiers.

Objectif 5.1.1 :

Faire connaître à tous les niveaux de gestion la contribution attendue du personnel quant à l'atteinte des objectifs ministériels, et rendre compte des résultats atteints.

Objectif 5.1.2 :

Accroître la marge de manoeuvre du personnel dans le traitement des dossiers.

Objectif 5.1.3 :

Associer le personnel et leurs représentants aux travaux de révision et d'amélioration des façons de faire.

Chaque année, les directions générales élaborent des plans d'action ou des plans tactiques en conformité avec le plan stratégique du Ministère. Au cours du dernier exercice, des rencontres, colloques ou journées de réflexion ont été tenues par les gestionnaires et le personnel sur les orientations, les objectifs et les plans d'action. Ces rencontres ont permis une sensibilisation et une appropriation des objectifs ministériels. Elles ont également favorisé une plus grande sensibilisation aux enjeux de 1999-2000, une meilleure connaissance des résultats attendus pour cette période et des moyens d'action pour les réaliser.

L'accroissement de la marge de manœuvre du personnel dans le traitement des dossiers s'est traduit entre autres par la poursuite de la révision des processus de traitement de la correspondance.

De plus, il existe depuis plusieurs années des périodiques pour informer tout le personnel du Ministère sur des questions générales ainsi que sur les objectifs ministériels et gouvernementaux. Pour des dossiers spécifiques, tels que l'approche clientèle, la confidentialité des renseignements ou le développement de projets, des publications sont produites pour traiter de chacun de ces sujets.

Le Ministère est aussi soucieux d'associer le personnel et ses représentants aux travaux de révision et d'amélioration des façons de faire. En effet, à la suite de la mise en œuvre de l'*Entente sur l'organisation du travail dans la fonction publique*, intervenue entre le gouvernement du Québec, les organisations syndi-

cales signataires et l'Association des cadres du gouvernement du Québec, le Ministère a conclu une entente qui lui est propre avec les représentants du Syndicat de la fonction publique du Québec (SFPQ) et du Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec (SPGQ). Il s'agit de l'*Entente de partenariat sur l'organisation du travail au ministère du Revenu du Québec*. Depuis la conclusion de cette entente, de nouvelles avenues de partenariat en matière d'organisation du travail ont été empruntées. Parmi celles-ci, il y a notamment la participation du Comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) à la réflexion entourant le Plan stratégique 2000-2003. Il est également engagé dans l'élaboration du Plan stratégique de déploiement des services d'échanges électroniques en ce qui concerne le volet de l'organisation du travail.

Par ailleurs, les membres du CMOT ont convenu d'une nouvelle dynamique d'action davantage axée sur des dossiers concrets d'organisation du travail. Dans ce cadre, ils ont réalisé des travaux préparatoires à la consultation des membres des Comités conjoints sur l'organisation du travail (CCOT). Cette consultation, qui doit porter sur la structure de participation et le mode de fonctionnement, devrait permettre d'apporter les ajustements nécessaires pour améliorer l'efficacité des travaux des différents comités.

Axe d'intervention 5.2 :

Soutenir la compétence du personnel par l'amélioration des programmes de formation et de la documentation nécessaire à l'exercice de ses fonctions.

Objectif 5.2.1 :

S'assurer que le personnel dispose de la formation et de l'information nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

Au cours de la dernière année civile, le Ministère a consacré 42 607 jours-personnes à la formation et au perfectionnement, comparativement à 37 139 en 1998. Une séance de sensibilisation sur la violence en milieu de travail a été organisée et plus de 4 700 personnes y ont participé. Par ailleurs, la formation relative aux méthodes et procédés de travail a connu une importante augmentation. En incluant le temps de participation, les coûts s'y rattachant, le temps de conception, de diffusion et de coordination, le Ministère a investi 2,2 % de sa masse salariale. La volonté du Ministère de développer les compétences de ses gestionnaires s'est concrétisée par une hausse de leur participation à des activités de formation et de développement.

Le Ministère a aussi consacré des ressources à la gestion de ses informations. Cette pratique existe depuis l'entrée en vigueur de la *Loi sur les archives*. Au cours de l'exercice 1999-2000, des efforts particuliers ont été déployés pour gérer la masse croissante d'information produite et reçue à l'aide des nouvelles technologies de l'information et des communications. Ces travaux ont permis d'organiser les informations contenues dans tous les répertoires du réseau de manière à ce quelles soient facilement repérables et utilisables par l'ensemble du personnel.

Enfin, nous avons effectué une analyse de toute la documentation destinée aux employés. Cette analyse visait à uniformiser, compléter et mettre à jour l'information utilisée par le personnel dans le cadre de ses fonctions. Elle visait également à améliorer la cohérence de l'interprétation et de l'application des politiques et des directives ministérielles. Cette initiative a permis d'établir une structure documentaire ainsi que des processus de conception, d'approbation et de diffusion qui seront appliqués uniformément pour tous les secteurs d'activités.

La sixième partie du rapport traitant des ressources humaines décrit plus en détails les actions réalisées au chapitre de la formation et du développement.

Cinquième partie

Résultats liés à la protection des renseignements personnels

5.1 Les mesures adoptées dans le cadre de la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental

Depuis toujours, le Ministère se préoccupe grandement de la protection des renseignements confidentiels qu'il détient concernant sa clientèle. En effet, le Ministère a mis en place différents outils et mesures pour s'assurer de répondre aux exigences législatives et administratives en cette matière. De plus, le Ministère n'hésite pas à prendre les actions qui s'imposent lorsque certaines situations particulières sont portées à son attention par des personnes ou par des organismes ayant eu à examiner la protection des renseignements confidentiels au Ministère. Cette préoccupation demeure donc prioritaire pour le Ministère et ce dernier possède les outils lui permettant de relever les défis posés par ce dossier d'envergure gouvernementale.

Le Conseil des ministres a adopté le 12 mai 1999 un plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels, lequel comporte trois volets : la coordination gouvernementale, les mesures à mettre en place au sein des ministères et organismes, la sensibilisation et la formation. Le Ministère a donné suite à chacun des éléments de ces volets qui le concernait.

Plus particulièrement, en ce qui a trait au volet « coordination gouvernementale » relatif aux techniques de sondages, le Ministère a élaboré un projet de directive ministérielle concernant la protection des renseignements confidentiels en matière de sondages. Ce projet, bonifié des commentaires des membres du Comité ministériel sur la protection des renseignements personnels, sera soumis pour avis à l'automne 2000 à la Commission d'accès à l'information à cet égard.

Concernant les mesures à prendre au sein de chaque ministère et organisme, un membre du personnel de direction, relevant directement du sous-ministre, a été désigné en juin 1999 à titre de responsable ministériel de la protection des renseignements personnels. Ce responsable assume également la direction du traitement des plaintes et de la protection des renseignements personnels. De plus, un comité ministériel sur la protection des renseignements personnels, présidé par le sous-ministre, a été constitué. Il est notamment composé du responsable ministériel de la protection des renseignements personnels, des responsables de l'accès aux documents et aux renseignements, de la vérification interne et des enquêtes, du soutien à la gestion de la sécurité informatique ainsi que d'un conseiller juridique. Un représentant de chaque direction générale siège à ce comité.

Par ailleurs, tel qu'il a déjà été mentionné, un plan d'action ministériel en matière de protection des renseignements personnels a été élaboré et approuvé par le Comité ministériel de la protection des renseignements personnels, et ce, afin d'assurer la mise en œuvre du Plan d'action gouvernemental ainsi que le suivi de l'implantation d'autres mesures découlant de diverses recommandations d'organismes externes ayant eu à examiner la gestion de la protection des renseignements confidentiels au Ministère. À ce titre, on y trouve le suivi des recommandations du rapport du Comité d'examen sur la gestion des renseignements confidentiels au ministère du Revenu du Québec, celui du rapport de la Commission d'enquête sur les allégations relatives à la divulgation de renseignements fiscaux et de nature confidentielle présidé par le juge à la retraite Jean Moisan, ainsi que le suivi des rapports de juin 1998 (*Défi de taille*) et d'octobre 1998 (évaluation selon la méthode Marion) de la Commission d'accès à l'information.

L'évaluation annuelle du niveau de protection des renseignements personnels et sa mention dans le rapport annuel du Ministère font également partie du mandat du Comité ministériel de la protection des renseignements personnels. À cet égard, la Direction de la vérification interne et des enquêtes effectue régulièrement des examens spécifiques en matière de protection des renseignements confidentiels. Dans chaque mandat de vérification interne ce volet est examiné. De plus, pour la prochaine année, la Direction se propose d'entreprendre un mandat d'envergure ministérielle qui vise l'évaluation des risques et le recensement des contrôles en matière de protection des renseignements personnels au Ministère, et ce, à l'égard de l'ensemble des étapes du cycle de vie d'un renseignement. Ce mandat constitue une priorité ministérielle. Le présent rapport annuel fait état un peu plus loin des actions posées en matière de sécurité des renseignements confidentiels et détermine une priorité d'action pour le prochain exercice. Ce rapport annuel sera suivi, pour les années subséquentes, de rapports annuels qui feront état du même type d'informations ainsi que d'un diagnostic sur le niveau de

protection des renseignements personnels à l'égard d'un champ spécifique d'activité.

Par ailleurs, le Comité ministériel de la protection des renseignements personnels a la responsabilité de planifier, d'amorcer et de tenir régulièrement des activités de sensibilisation, auprès de tout le personnel, sur tous les volets de la protection des renseignements personnels. À cet égard, mentionnons quelques-unes des activités s'étant déroulées au cours de la dernière année financière : envoi annuel d'un avis du sous-ministre et d'un rappel aux employés mentionnant leurs obligations en matière de confidentialité (18 novembre 1999 et 23 mars 2000), signature systématique d'un engagement de confidentialité par tout nouvel employé et renouvellement annuel de l'engagement de confidentialité par chaque employé, ainsi que des activités ciblées de sensibilisation.

Également, dans le cadre des mesures à prendre au sein de chaque ministère ou organisme, le sous-ministre a signifié, au cours du mois de juillet 1999, des attentes aux sous-ministres adjoints et aux directeurs généraux. Ces dernières ont donné lieu à la signification d'attentes particulières aux gestionnaires du Ministère ainsi qu'au personnel agissant sous leur responsabilité. De plus, en matière de dotation, les descriptions d'emploi du personnel d'encadrement, de celui occupant un poste de chef d'équipe et du personnel professionnel comportent dorénavant, sous les rubriques appropriées, les conditions de connaissance des lois, des règlements et des pratiques administratives liées à la protection des renseignements personnels.

Enfin, en ce qui a trait au volet « formation », il est à noter que le responsable ministériel de la protection des renseignements personnels a suivi, en novembre 1999, la séance de formation offerte par l'ÉNAP et élaborée à la demande du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

■ La priorité d'action

Tel qu'il a été déterminé par le ministère du Conseil exécutif, chaque ministère ou organisme doit faire état, dans le rapport annuel 1999-2000, de sa ou ses priorités d'action déterminées en regard des exigences générales prévues par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ou, le cas échéant, des exigences spécifiques d'une loi particulière. À cet égard, le Ministère a choisi de faire de l'ensemble des règles de collecte de renseignements sa priorité d'action pour l'exercice financier 2000-2001.

5.2 Les autres réalisations

La protection des renseignements personnels a nécessité la réalisation de nombreuses autres actions, soit :

- les travaux préparatoires à l'adoption de la *Loi concernant certains contrats du ministère du Revenu ;*
- l'obtention auprès de la Commission d'accès à l'information des avis de conformité requis en vertu de cette loi ;
- le maintien des différents registres prévus par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et par la *Loi sur le ministère du Revenu* ;
- les suites données aux recommandations formulées par le Comité d'examen sur la gestion des renseignements confidentiels au ministère du Revenu (Comité tripartite) ;
- les suites données aux recommandations formulées dans le rapport de la Commission d'enquête sur les allégations relatives à la divulgation de renseignements fiscaux et de nature confidentielle, (rapport Moisan) ;
- le suivi des actions prises pour se conformer aux recommandations formulées par la Commission d'accès à l'information (rapports de juin et d'octobre 1998) ;
- le renforcement de mécanismes de protection des renseignements par la révision des accès aux fichiers de données, des critères de recherche et des programmes informatiques permettant l'exploitation mécanisée des journalisations ;
- la mise en place de mesures d'amélioration à l'égard du système de destruction des documents confidentiels ;
- la mise à jour des politiques ministérielles en matière de protection de renseignements confidentiels ;
- la réalisation de mandats de vérification interne visant, entre autres, la gestion des ententes d'échanges de renseignements avec différents ministères et organismes, le respect des ententes avec des sociétés privées de renseignements de crédit et la mise en œuvre du plan d'action *Tolérance zéro* par la révision des droits d'accès aux fichiers de données de l'ordinateur central ;
- la transmission d'une lettre de sensibilisation aux ministères et organismes dans le but de leur rappeler les exigences prévues par la *Loi sur le ministère du Revenu* à l'égard de la confidentialité des renseignements obtenus aux termes d'une loi fiscale.

5.3 L'accès à l'information

Au cours de l'exercice financier, le Ministère a traité 275 demandes d'accès à l'information dans le cadre de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* comparativement à 163 dossiers pour l'exercice 1998-1999, soit une augmentation de 69 %.

Sixième partie

Résultats financiers

6.1 Les données financières au 31 mars 2000

Les tableaux suivants présentent les résultats financiers au 31 mars 2000, soit les revenus fiscaux, les remboursements, les encaissements et les créances brutes. Suivent les indicateurs d'efficience pour les exercices 1998-1999 à 1999-2000 ainsi que les frais engagés pour le Ministère par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux au cours du dernier exercice.

En 1999-2000, le Ministère a perçu des revenus de 33,2 milliards de dollars, en hausse de 4,3 % par rapport à l'exercice financier précédent. Les impôts sur le revenu représentent 71,7 % de l'ensemble des revenus perçus par le Ministère, tandis que les taxes à la consommation représentent 26,6 %.

Les montants présentés ici sont préliminaires et peuvent être modifiés lors de la publication des comptes publics.

Tableau 13
Total des revenus et des recettes extrabudgétaires
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(millions $)	
	1998-1999	**1999-2000**
Revenu fiscal		
Impôt sur les revenus et les biens		
Particuliers	15 202,8	15 909,0
Fonds des services de santé [1]	4 102,7	4 221,8
Sociétés [2]	3 405,7	3 642,8
Successions	0,0	-0,2
Somme partielle	22 711,2	23 773,4
Taxes à la consommation		
Ventes au détail	6 425,9	6 760,9
Carburants	1 558,9	1 560,4
Tabac [3]	523,4	498,0
Somme partielle	8 508,2	8 819,3
Droits et permis		
Boissons alcooliques	117,3	121,4
Opérations forestières	32,7	36,8
Autres droits et permis	1,0	1,2
Somme partielle	151,0	159,4
Revenus divers		
Intérêts	271,2	264,5
Frais de perception	47,0	43,4
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	128,8	119,5
Somme partielle	447,0	427,4
Total des revenus	**31 817,4**	**33 179,5**
Recettes extrabudgétaires		
Régime de rentes du Québec [4]	4 300,4	5 236,9
Fonds spécial olympique	2,8	57,4
Fiscalité municipale [5]	347,8	347,2
Commission des normes du travail	34,7	45,0
Agence métropolitaine de transport	45,0	44,9
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	14,0	14,2
Fonds de lutte contre la pauvreté [6]	105,0	71,8
Fonds de la formation de la main-d'œuvre [1]	28,0	42,6
Fonds de financement des activités locales	34,7	34,6
Taxe sur les produits et services (TPS)	5 624,1	6 277,5
Partenariat touristique [7]	18,5	18,5
Assurance médicaments [7]	243,8	260,7
Recyclage-Québec (droits sur les pneus neufs) [8]	0,0	7,9
Total des recettes extrabudgétaires	**10 798,8**	**12 459,2**
Total global	**42 616,2**	**45 638,7**

1. Après avoir tenu compte des résultats de la conciliation annuelle et des créances des mandataires.
2. Cette catégorie comprend l'impôt sur les bénéfices des sociétés, la taxe sur le capital et celle sur les primes qui en tient lieu pour les sociétés d'assurance.
3. Après déduction des versements au Fonds spécial olympique.
4. Après déduction des frais de perception et après avoir tenu compte des résultats de la conciliation annuelle.
5. Après déduction des frais de perception et des frais de redistribution et après l'ajout de la TPS et de la TVQ.
6. Les activités de ce fonds ont pris fin le 1er avril 2000.
7. Après déduction des frais de péremption.
8. Ce fonds a été créé en octobre 1999.

Tableau 14
Remboursements d'impôt, de taxes, de droits et de frais de permis
Exercices 1998-1999 et 1999-2000

	(milliers $)	
	1998-1999	**1999-2000**
Impôt sur les revenus et les biens		
Particuliers	3 068 286	3 676 418
Sociétés	806 678	930 338
Successions	27	1 111
Somme partielle	3 874 991	4 607 867
Taxes à la consommation		
Ventes au détail	3 729 915	3 987 552
Carburants	72 860	90 539
Tabac	7 471	7 100
Somme partielle	3 810 246	4 085 191
Autres revenus		
Opérations forestières	4 098	6 380
Autres droits et frais	604	101
Somme partielle	4 702	6 481
Remboursements extrabudgétaires		
Fiscalité municipale	9 405	9 279
Remboursements de TPS	3 691 157	3 988 855
Somme partielle	3 700 562	3 998 134
Total	**11 390 501**	**12 697 673**

Tableau 15
Encaissements
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	Nombre [1]	**Montant (millions $)**	**Nombre** [1]	**Montant (millions $)**
Provenance	**1998-1999**		**1999-2000**	
Impôt des particuliers	3 713 400	3 501,8	3 502 988	3 615,7
Retenues à la source	2 885 157	23 410,7	2 883 870	25 379,6
Impôt des sociétés	927 904	4 309,6	986 853	4 606,7
Taxe de vente du Québec (TVQ)	1 410 546	10 158,4	1 436 380	10 850,9
Carburants	7 621	1 703,0	8 237	1 732,3
Tabac	13 316	522,9	11 161	557,6
Fonds des pensions alimentaires	810 933	215,5	1 079 057	277,1
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	3 502	14,0	1 347	14,2
Fiscalité municipale	450	362,6	336	395,2
Taxe sur les produits et services (TPS)	1 229 053	5 624,1	1 249 283	6 277,5
Successions, droits et permis, revenus divers	17 103	201,9	17 184	237,4
Total	**11 018 985**	**50 024,5**	**11 176 696**	**53 944,2**

1. Ces données proviennent des statistiques d'encaissement et ne tiennent pas compte des virements d'encaissement ni du processus de compensation.

Tableau 16
Comptes débiteurs [1]
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(milliers $)	
Provenance	**Au 31 mars 1999**	**Au 31 mars 2000**
Employeurs	202 367	193 508
Particuliers	754 376	720 717
Sociétés	378 474	387 449
Successions	606	585
Taxes	358 383	357 394
Lois diverses	23 220	36 394
Somme partielle	**1 717 426**	**1 696 047**
Autres débiteurs	197 443	227 481
Total	**1 914 869**	**1 923 528**

1. Les comptes débiteurs excluent les faillites.

Tableau 17
Indicateurs d'efficience
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

Indicateur	**Coût par 100 $ perçus [1]**	**Coût global [2] par 100 $ perçus [1]**
1990-1991	1,31	1,41
1991-1992 [3]	1,24	1,34
1992-1993	1,36	1,47
1993-1994	1,25	1,35
1994-1995	1,24	1,33
1995-1996	1,17	1,26
1996-1997	1,21	1,30
1997-1998	1,36	1,44
1998-1999	1,26	1,33
1999-2000	1,14	1,21

1. Depuis l'exercice 1996-1997, les coûts de perception tiennent compte des pertes pour créances irrécouvrables.
2. Le coût global inclut les frais engagés pour le Ministère par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux. Ces frais font l'objet du tableau qui suit.
3. Le coût global des activités de l'exercice 1991-1992 et des exercices subséquents tient compte des activités liées à la TPS.

Tableau 18
Frais engagés pour le ministère du Revenu par d'autres ministères ou organismes gouvernementaux
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	($)	
Ministère ou organisme	**1998-1999**	**1999-2000**
Ministère de la Justice - Contentieux [1]	2 665 700	2 424 400
Office des ressources humaines (à titre d'employeur)		
Régime de rentes du Québec	5 450 870	5 874 428
Fonds des services de santé	9 252 817	8 876 585
Assurance-emploi	6 691 228	6 018 390
Assurances	405 704	376 863
Régime de retraite	8 660 893	8 289 437
Total	**33 127 212**	**31 860 103**

1. Ces chiffres sont arrondis.

6.2 L'administration de la TPS

Depuis le 1er juillet 1992, en vertu d'une entente particulière, le gouvernement du Québec administre la TPS sur le territoire du Québec pour le compte du gouvernement du Canada. Les objectifs communs recherchés par les gouvernements du Canada et du Québec sont de minimiser les dédoublements pour les mandataires, de réduire les coûts afférents à cette administration, de garantir l'intégralité des revenus pour les deux gouvernements, de faciliter l'application de la TPS et de la TVQ et, enfin, d'offrir un service de grande qualité au public.

■ La compensation financière

L'entente prévoit que les gouvernements du Canada et du Québec assument chacun 50 % des coûts de l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ sur le territoire du Québec. La compensation financière est fondée principalement sur le nombre d'années-personnes utilisées pour l'administration conjointe de la TPS et de la TVQ en tenant compte d'un salaire moyen majoré d'un pourcentage pour considérer les dépenses de fonctionnement et les autres charges sociales. La compensation financière comprend également le remboursement des frais inhérents à la gestion des litiges concernant la TPS sur la même base de facturation que la compensation financière régulière.

La compensation financière établie par le Ministère pour 1999-2000 a été de 101,2 millions de dollars par rapport à 99,7 millions de dollars pour l'exercice précédent. Le nombre d'années-personnes consacrées à l'administration de la TPS a été de 1 404 en 1999-2000, comparativement à 1 474 en 1998-1999.

Tableau 19
Compensation financière
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	1998-1999	1999-2000
Salaire moyen (en $)	38 567	40 891
Années-personnes (ensemble des taxes incluant la TPS)	3 008	2 865
Années-personnes (TPS seulement)	1 474	1 404
Compensation financière[1] (en milliers $)	100 301,2	101 227,2
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars 2000[2]	487 654	505 273

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges.
2. Les données proviennent des fichiers de l'ADRC.

Dans le rapport annuel 1997-1998, le Ministère mentionnait qu'un litige de 9,5 millions de dollars existait avec le gouvernement du Canada concernant la compensation financière à verser au gouvernement du Québec pour l'administration de la TPS, pour l'exercice financier 1997-1998. Ce coût supplémentaire pour le gouvernement résultait d'investissements additionnels, faits par le Québec, à l'égard des activités de lutte contre l'évasion fiscale pour l'administration de la TPS.

Un comité de règlement des différends a été formé, en vertu des dispositions de l'entente actuelle sur l'administration de la TPS. Ce comité a recommandé, en janvier 2000, que soit versée au Québec la somme réclamée.

En 1999-2000, les recettes perçues pour la TPS ont totalisé 6 277,5 millions de dollars, comparativement à 5 624,1 millions de dollars en 1998-1999. Des remboursements totalisant 3 988,9 millions de dollars ont été émis en 1999-2000. Ainsi, en 1999-2000, malgré l'augmentation importante des remboursements (8,1 %), la hausse des recettes de 11,6 % a entraîné une augmentation de l'excédent des recettes sur les remboursements de 18,4 % par rapport à 1998-1999. Les divergences dans les politiques et les règles fiscales expliquent en partie les variations de recettes et de remboursements entre la TPS et la TVQ. De plus, le fait que les centres de paiement de certaines entreprises soient situés à l'extérieur du Québec explique une autre partie des écarts.

Tableau 20
Recettes de TPS
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(millions $)		Variation[1]
	1998-1999	1999-2000	
Recettes	5 624,1	6 277,5	11,6 %
Remboursements	3 691,1	3 988,9	8,1 %
Excédent des recettes sur les remboursements	**1 933,0**	**2 288,6**	**18,4 %**

1. Par rapport à l'exercice financier précédent.

En 1999-2000, le Ministère a récupéré 160,1 millions de dollars grâce aux activités de vérification courantes pour la TPS. Les crédits supplémentaires alloués par le gouvernement du Québec au Ministère pour intensifier sa lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ont entraîné une récupération de 146,2 millions de dollars additionnels au chapitre de la TPS. De plus, le Centre de perception fiscale dispose d'un fonds extrabudgétaire dont les revenus issus des frais de recouvrement lui permettent d'accélérer la perception des créances, y compris celles en vertu de la *Loi sur la taxe d'accise*. Pour cette loi, des revenus additionnels de 5,1 millions de dollars ont été réalisés.

Tableau 21
Revenus de TPS pour les activités de récupération additionnelles
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(millions $)	
	1998-1999	1999-2000
Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir	84,7	146,2
Fonds extrabudgétaire du Centre de perception fiscale (activités financées par les frais de recouvrement)	1,7	5,1
Total	**86,4**	**151,3**

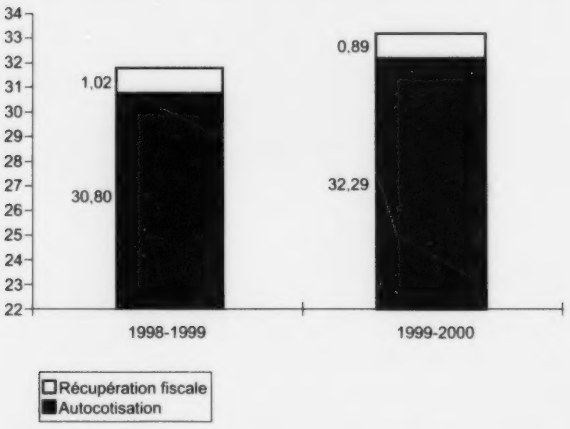
6.3 La croissance des revenus et la récupération fiscale

La variation des revenus perçus par le Ministère dépend de plusieurs facteurs, notamment l'activité économique, les revenus disponibles des consommateurs et l'attitude des contribuables à l'égard de l'observance fiscale. Pour préserver cette base des revenus, le Ministère doit mettre en œuvre des mécanismes de contrôle efficaces qui lui permettent d'intervenir dans le traitement initial des déclarations, pour dépister et corriger des erreurs et réaliser des programmes de récupération fiscale, incluant les activités liées au Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au

noir. À cet égard, les actions du Ministère peuvent être déterminantes, en particulier lors de la sensibilisation des citoyens à leurs obligations fiscales, de même que par l'efficacité du traitement et du contrôle des déclarations. Il doit aussi assurer la perception des créances fiscales. Ces activités sont réalisées pour l'administration des lois québécoises et celle de la TPS.

En 1999-2000, les revenus fiscaux, incluant les cotisations au Fonds des services de santé, ont atteint 33,2 milliards de dollars en 1999-2000, comparativement à 31,8 milliards de dollars en 1998-1999. Ces revenus proviennent de l'autocotisation pour plus de 32,3 milliards de dollars en 1999-2000, ce qui représente 97,3 % des revenus totaux. Il s'agit d'une hausse par rapport à 1998-1999, alors que les revenus provenant de l'autocotisation étaient de quelque 30,8 milliards de dollars, soit 96,8 % des revenus totaux. Les revenus d'autocotisation sont donc en hausse de 1,5 milliard de dollars, ce qui représente une augmentation de 4,9 % en 1999-2000. La graphique suivant illustre les résultats obtenus.

Graphique 2
Ventilation des revenus selon les activités
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000



Note : Les revenus de la récupération fiscale sont présentés sans tenir compte de la réduction des débours de 159,4 millions de dollars en 1998-1999 et de 157,7 millions de dollars en 1999-2000, puisqu'elle n'est pas incluse dans les revenus fiscaux du Ministère. Le détail des revenus de la récupération fiscale est présenté dans la section subséquente sur la liquidation des comptes de récupération fiscale.

Afin d'assurer l'équité fiscale, le Ministère mène des activités courantes (études sur la non-production, la cotisation et la recotisation, vérifications et enquêtes), qui sont financées par les budgets réguliers, ainsi que d'activités liées au Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir visant à perfectionner les modes d'intervention dans les secteurs d'activités économiques présentant le plus de risques. Ces dernières sont financées par les budgets additionnels octroyés par le gouvernement, à titre d'interventions actives de récupération fiscale. Les activités courantes ainsi que celles liées au Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir sont présentées aux pages 36 à 38.

Les activités de contrôle conduites par le Ministère en 1999-2000 auront permis de récupérer 1 042,8 millions de dollars, dont 618,3 millions de dollars et 424,5 millions de dollars proviennent respectivement des activités financées par les budgets réguliers et des activités liées au Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Ces résultats sont inférieurs de 133,2 millions de dollars (11,3 %) par rapport à l'objectif annuel prévu de 1 176 millions de dollars. Ainsi, contrairement aux deux derniers exercices financiers, le Ministère n'a pas atteint l'objectif annuel qu'il s'était fixé. Le redéploiement des ressources au profit du service à la clientèle explique largement ce recul. Les orientations axées sur le service à la clientèle visaient notamment à faciliter l'observance fiscale et à augmenter par le fait même les revenus tirés de l'autocotisation.

À ces sommes s'ajoutent 311,4 millions de dollars de récupération fiscale pour le compte du gouvernement en ce qui a trait à la TPS, dont 160,1 millions de dollars provenant des activités courantes et 151,3 millions de dollars provenant du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Dans l'ensemble, le Ministère a récupéré 1 354,2 millions de dollars en 1999-2000, dont 79,6 % auprès des entreprises.

Le Ministère doit également tenir compte des représentations et des oppositions des contribuables et des mandataires afin de respecter ses objectifs nets de récupération fiscale. Le tableau suivant présente les résultats globaux de la récupération fiscale ainsi que les ajustements faisant suite aux représentations et aux oppositions.

Tableau 22
Résultats de la récupération fiscale
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	Revenus bruts 1999-2000	Représentations/ oppositions	Revenus nets 1999-2000 [1]	Comparatif 1998-1999 [1]
		(millions $)		
Activités courantes	705,0	(86,7)	618,3	791,3
Lutte contre l'évasion fiscale	445,1	(20,6)	424,5	387,8
Total	**1 150,1**	**(107,3)**	**1 042,8**	**1 179,1**

1. Les résultats présentés dans ce tableau excluent les amendes imposées lors de poursuites judiciaires faisant suite aux enquêtes et inspections réalisées par le Ministère, ces amendes étant perçues par le ministère de la Justice. Sont également exclues les récupérations relatives à la fiscalité municipale ainsi que celles relatives à la TPS.

Dans l'ensemble, les ajustements aux sommes cotisées par le Ministère ont été plus importants de 23 millions de dollars si on les compare à l'exercice précédent, ce qui a affecté d'autant les résultats de la récupération fiscale de l'exercice 1999-2000.

Nous constatons donc un recul de 136,3 millions de dollars comparativement aux résultats de la même période l'an passé, alors qu'ils atteignaient 1 179,1 millions de dollars. Les résultats de récupération enregistrés au chapitre de l'impôt des particuliers et des taxes ont connu des diminutions de 148,1 et de 3,7 millions de dollars respectivement par rapport à l'exercice 1998-1999. Cependant, les résultats de récupération liés aux lois fiscales de l'impôt des sociétés et des retenues à la source ont enregistré des résultats supérieurs à l'exercice précédent, soit respectivement 3,9 et 11,7 millions de dollars.

Les secteurs économiques dans lesquels la récupération aux termes des lois fiscales du Québec a été réalisée sont notamment l'alimentation et l'hébergement (55,9 millions de dollars), la construction (92,9 millions de dollars), l'automobile (58,7 millions de dollars), l'industrie du vêtement, des textiles et des bijoux (33 millions de dollars), les services professionnels (67 millions de dollars), et les transports (39,4 millions de dollars). Par ailleurs, 157,9 millions de dollars ont été récupérés dans le domaine des finances, des assurances et des immeubles.

▪ La liquidation des comptes de récupération fiscale

Les programmes de récupération fiscale produisent habituellement des récupérations positives. C'est le cas notamment lorsqu'ils génèrent des comptes débiteurs (comptes dus au Ministère) à la suite de la délivrance d'avis de cotisation débiteurs. Les récupérations positives incluent également les réductions de débours résultant d'ajustements à la baisse de demandes de remboursement. À la fin de l'exercice 1999-2000, le Ministère avait encaissé 583,1 millions de dollars (53,7 %) des 1 085,7 millions de dollars de comptes débiteurs inscrits à la suite des activités de récupération fiscale réalisées en 1999-2000. Les débours relatifs aux demandes de remboursement ont, par ailleurs, été réduits de 157,7 millions de dollars. Les réductions de débours et les encaissements découlant des revenus cotisés totalisaient donc 740,8 millions de dollars, soit 59,6 % des 1 243,4 millions de dollars de récupérations positives. La radiation des comptes associés aux faillites totalise 62,5 millions de dollars (5 %), alors que 440,1 millions de dollars (35,4 %) restaient à recevoir.

Par ailleurs, des comptes créditeurs (montants dus aux contribuables et aux mandataires) peuvent également se créer lorsque les actions visant à régulariser les cas de non-production ont pour conséquence la réception de déclarations présentant des soldes créditeurs. C'est ainsi que des avis de cotisation créditeurs totalisant 200,6 millions de dollars ont été délivrés à des mandataires et à des contribuables en 1999-2000 dans le cadre des programmes de récupération fiscale. Le résultat obtenu à la suite des ces programmes a donc été déduit de cette somme, pour une récupération nette de 1 042,8 millions de dollars.

Le tableau suivant présente la liquidation des comptes de récupération fiscale pour l'exercice 1999-2000.

Tableau 23
Liquidation des comptes de récupération fiscale
Activités courantes et activités de lutte contre l'évasion fiscale
Exercice financier 1999-2000

Comptes de récupération	Encaisse fiscale	Radiations des comptes douteux	Solde à recevoir	Total 1999-2000 [1]	Total 1998-1999 [1]
			(millions $)		
Réduction des débours [2]	157,7			157,7	159,4
Cotisations débitrices (charges) [3]	583,1	62,5	440,1	1 085,7	1 222,2
Somme partielle (réduction de débours plus cotisations)	740,8	62,5	440,1	1 243,4	1 381,5
Pourcentage représenté	59,6 %	5,0 %	35,4 %		
Cotisations créditrices				- 200,6	- 202,4
Récupération fiscale nette				1 042,8	1 179,1
Récupération fiscale [4] (incluse dans les revenus fiscaux)				885,1	1 019,7
Réduction des débours (non incluse dans les revenus fiscaux)				157,7	159,4

1. Il s'agit d'une estimation des liquidations des comptes produite au moyen d'une extraction spéciale. Les résultats sont diffusés à titre d'information de gestion et ils ne sont pas arrimés aux rapports financiers produits par le Ministère.
2. La réduction des déboursés est déterminée avant que la cotisation ne soit émise, lors de l'examen initial. Cette réduction n'est pas incluse dans les revenus fiscaux du Ministère.
3. La somme des cotisations débitrices tient compte des ajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions.
4. Ces montants représentent les revenus de la récupération fiscale et sont constitués du total des cotisations débitrices et des cotisations créditrices.

Comparativement à l'exercice précédent, le pourcentage des encaissements de comptes provenant des activités de récupération fiscale est du même ordre, soit 59,6 % en 1999-2000 contre 59,2 % en 1998-1999.

6.4 La tarification

La tarification est un mode de financement des services publics. Les montants sont perçus en vertu d'un service particulier et prélevés auprès des utilisateurs de ce service.

Un tarif est une disposition adoptée sous forme d'une loi, d'un règlement du gouvernement, d'une directive administrative, d'un contrat ou d'une entente indiquant le montant pour obtenir un droit, un permis, un bien ou un service, ou encore le montant exigé à titre d'amende. Dans ce cadre, le Ministère administre deux types de tarification de services.

Le premier type de tarification vise les contribuables et les mandataires ; il comprend les droits, licences, permis et redevances, les ventes de biens et services ainsi que les amendes et les confiscations. Pour l'exercice financier 1999-2000, le Ministère a perçu 544,3 millions de dollars, soit une diminution de 6,7 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. Cette variation s'explique notamment par la diminution des revenus d'intérêt résultant du contexte économique favorable aux contribuables et aux mandataires ainsi que par une baisse du rendement des programmes de récupération fiscale.

Le second type de tarification de services s'adresse notamment aux ministères et organismes qui ont confié au Ministère la perception de certains revenus. À ce titre, nous pouvons mentionner notamment la Régie des rentes du Québec, le Fonds de l'assurance médicaments et le Fonds national de formation de la main-d'œuvre. Le Ministère a ainsi perçu 46,8 millions de dollars au cours de l'exercice financier 1999-2000.

Le tableau qui suit présente les principaux services tarifés ainsi que l'ensemble des revenus engendrés au cours des exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000.

Tableau 24
Revenus de tarification
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(millions $)	
	1998-1999	**1999-2000**
Tarification visant les contribuables et les mandataires		
Droits et permis		
Boissons alcooliques	117,3	121,3
Profits de l'exploitation forestière	32,7	36,8
Autres	1,0	1,2
Somme partielle	151,0	159,3
Revenus divers		
Intérêts	271,2	264,3
Amendes, sommes recouvrées ou provenant de biens saisis	128,8	120,7
Somme partielle	400,0	385,0
Sous-total	551,0	544,3
Tarification visant les ministères et les organismes		
Régie des rentes du Québec	31,2	31,6
Fiscalité municipale	11,6	11,6
Fonds de l'assurance médicaments	2,8	2,9
Fonds national de formation de la main-d'œuvre	0,5	0,6
Autres	0,9	0,1
Sous-total	47,0	46,8
Total	598,0	591,1

Septième partie

Résultats liés à la gestion des ressources

7.1 Les ressources humaines

7.1.1 Le profil des ressources

L'effectif utilisé par le Ministère pour l'exercice terminé le 31 mars 2000 a été de 8 264 équivalents à temps complet (ETC). À cet égard, le tableau suivant présente l'effectif réparti par principales activités, ainsi que le pourcentage des efforts consacrés à chaque type d'activité.

Or, si nous comparons l'utilisation de l'effectif de 1999-2000 par rapport à celui de 1998-1999, on constate une diminution de près de 495 ETC. Cette variation découle principalement du financement des coûts de croissance par le Ministère. À cet égard, le Ministère a été contraint de réduire, en début d'exercice financier, ses effectifs directement liés à la récupération fiscale.

Par ailleurs, soulignons que le ratio d'encadrement s'est maintenu à 1/23 en 1999-2000, ce qui est inférieur à la moyenne gouvernementale de 1/16.

Tableau 25
Effectif utilisé par types d'activité
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	ETC	%	ETC	%
Types d'activité	**1998-1999**		**1999-2000**	
Services à la clientèle				
Service-client	1 133,9		1219,5	
Interprétation	91,8		90,7	
Oppositions	125,2		148,2	
Total	**1 350,9**	**15,4**	**1458,4**	**17,6**
Récupération fiscale/Perception				
Recotisation	338,3		107,0	
Non-production	162,8		125,0	
Vérification	2019,6		1698,3	
Perception	767,6		708,4	
Total	**3288,3**	**37,6**	**2638,7**	**31,9**
Traitement de masse				
Encaissement	127,6		128,3	
Traitement	687,9		663,4	
Perception des pensions alimentaires	417,7		**483,6**	
Cotisation	872,1		779,8	
Total	**2 105,3**	**24,0**	**2055,1**	**24,9**
Total des activités opérationnelles	**6 744,5**	**77,0**	**6152,2**	**74,4**
Soutien				
Conseils	30,5		26,8	
Soutien technique [1]	659,5		690,7	
Soutien administratif [2]	236,5		237,6	
Soutien général [3]	727,4		814,3	
Total des activités de soutien	**1653,9**	**18,9**	**1769,4**	**21,4**
Encadrement	**360,1**	**4,1**	**342,1**	**4,1**
Total global	**8 758,5**	**100**	**8263,7**	**100**

1. Le soutien technique comprend le traitement informatique, le développement et l'entretien des systèmes à la Direction générale du traitement et des technologies, les services de la Direction générale des communications, le soutien au Contentieux (Direction générale de la législation et des enquêtes) et la Centrale de données.
2. Le soutien administratif comprend la Direction générale des ressources humaines et matérielles (sauf le bureau du directeur général et la Direction des services administratifs et techniques), la Direction du budget et la Direction du contrôle des revenus et de l'encaisse de la Direction générale de la planification, des programmes et du budget.
3. Le soutien général comprend l'effectif au bureau du sous-ministre, aux bureaux des directeurs généraux, aux bureaux des directions régionales, au Secrétariat général du Ministère, à la Direction des services administratifs et techniques de chacune des directions générales ainsi qu'à la Direction des méthodes et des procédés de la Direction générale du traitement et des technologies.

Tableau 26
Personnel [1] permanent au 31 mars par catégories d'emploi
Exercices financiers 1998-1998 et 1999-2000

Catégories d'emploi	1998-1999	1999-2000
Cadres supérieurs	178	159
Cadres intermédiaires	191	187
Professionnels	1 500	1 556
Techniciens	2 242	2 218
Employés de bureau	1 348	1 279
Ouvriers	4	4
Total	**5 463**	**5 403**

1. Au 31 mars 2000, 48 % des 5 403 employés permanents en poste étaient des hommes ; 52 % étaient des femmes. Toujours au 31 mars 2000, au palier de l'encadrement supérieur, on comptait 39 femmes (22 %), tandis qu'on en trouvait 58 (34 %) au palier de l'encadrement intermédiaire.

7.1.2 L'éthique

Le Ministère a poursuivi en 1999-2000 ses activités de sensibilisation auprès de l'ensemble de son personnel pour rappeler les règles relatives à l'éthique et à la protection des renseignements personnels et fiscaux.

Comme à chaque année, l'ensemble du personnel a renouvelé son engagement envers la confidentialité en signant la déclaration de discrétion. Deux politiques administratives, l'une sur la sécurité informatique et l'autre en matière de confidentialité des renseignements personnels et fiscaux, ont été mises à jour et diffusées à l'ensemble du personnel.

Un diagnostic organisationnel en matière d'éthique a été réalisé et une formation a été offerte à plus de quarante personnes de toutes les directions générales et de tous les niveaux hiérarchiques. Une fois ce diagnostic validé par les principaux intervenants, un plan d'action comprenant des pistes d'amélioration a été présenté. Ce plan a été accepté par les autorités ministérielles.

7.1.3 La formation et le perfectionnement

Le Ministère a poursuivi ses efforts en vue de développer et de maintenir l'expertise de son personnel et de ses gestionnaires dans un contexte de changements structurels, organisationnels et technologiques et d'amélioration constante des services à la clientèle.

Conscient du rôle de premier plan qu'auront à exercer les gestionnaires dans le cadre de la modernisation de la fonction publique, le Ministère a défini un profil de compétences et élaboré un plan d'action qui permettront aux gestionnaires d'être mieux outillés pour prendre ce virage. Toujours dans le cadre de la gestion du changement, des projets pilotes ont été amorcés pour le télétravail, la gestion du rendement et le guichet de services aux entreprises.

Afin de favoriser l'appropriation des nouvelles technologies de l'information, le Ministère a, dans son mémoire de conception administrative déposé au Secrétariat du Conseil du trésor en mars 2000, consacré un chapitre aux impacts humains des échanges électroniques. De plus, il a élaboré des outils d'évaluation des impacts et accompagné des gestionnaires et des employés dans la gestion de la transition.

Par ailleurs, des mécanismes ont été mis sur pied afin de coordonner les efforts en formation et d'offrir des programmes de plus en plus adaptés à l'organisation du travail, notamment en matière de bureautique collective. De plus, le regroupement de certaines activités de formation a permis au Ministère de réaliser d'importantes économies d'échelle.

Enfin, soucieux d'intégrer les nouveaux employés dans son organisation, le Ministère a élaboré et mis en place un nouveau processus d'accueil.

7.1.4 L'accès à l'égalité pour les membres de groupes cibles

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité à l'intention des membres des groupes cibles (communautés culturelles, anglophones et autochtones) a pour objectif d'assurer une meilleure représentation des diverses composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Un objectif d'embauche de 25 % de membres de ces groupes cibles s'applique à chacun des statuts d'emploi, soit : régulier, occasionnel ou stagiaire. Le Ministère poursuit les actions déjà engagées en vue de l'atteinte des objectifs d'embauche.

Il reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes cibles puisque 674 personnes identifiées comme appartenant à un de ces groupes font déjà partie de ses effectifs.

7.1.5 Le plan d'embauche à l'intention des personnes handicapées

Dans le cadre du Plan d'embauche du gouvernement du Québec, le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées offre aux ministères et organismes la possibilité d'accueillir des travailleuses et des travailleurs handicapés, et ce, pour une période maximale de 18 mois. Il s'agit d'un programme de la fonction publique approuvé et financé par le Conseil du trésor. Pour l'année 1999-2000, le Ministère a présenté cinq projets d'emploi. Trois d'entre eux ont été retenus, permettant ainsi l'embauche de trois employés handicapés.

Il est important de préciser qu'en plus de participer à ce programme, le Ministère comptait 92 personnes handicapées au sein de son personnel au 31 mars 2000.

7.1.6 Les stages pour nouveaux diplômés

La participation du Ministère au programme « Stages pour nouveaux diplômés » témoigne de sa volonté de poser des gestes concrets pour l'emploi des jeunes au sein de la fonction publique. Ce programme vise l'intégration en emploi de stagiaires possédant un diplôme universitaire ou un diplôme de niveau collégial conduisant au marché du travail.

Pour l'année 1999-2000, le Ministère a accueilli le nombre maximal de stagiaires autorisé par le Secrétariat du Conseil du trésor, soit 13 personnes.

7.1.7 Les autres stages pour les jeunes

En plus de sa participation au programme « Stages pour nouveaux diplômés », le Ministère a accueilli, au cours de l'année 1999-2000, 23 stagiaires rémunérés et 60 stagiaires non rémunérés afin d'appuyer ces jeunes dans la réussite de leurs programmes d'études.

7.1.8 L'embauche d'étudiants durant la période estivale 1999

Le Plan d'action ministériel pour l'embauche des jeunes a permis, depuis le 1er avril 1999, l'embauche de 101 étudiants.

Le Ministère a atteint largement les orientations gouvernementales puisque 40 % de ces emplois ont été comblés par des personnes identifiées comme appartenant à un des groupes cibles (anglophones, autochtones ou membres de communautés culturelles).

7.1.9 Le régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail

Il est important de mentionner que les objectifs du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail sont de dégager des montants pour financer en priorité les compressions de la masse salariale et d'accroître la qualité de vie ainsi que la motivation du personnel. Les économies réalisées peuvent aussi permettre, d'une part, le maintien des emplois ainsi que le développement de l'employabilité et, d'autre part, les mises à la retraite.

L'évaluation annuelle de l'application du régime ministériel d'aménagement et de réduction du temps de travail a permis de constater qu'au 31 mars 2000 922 personnes avaient adhéré à ce régime, soit 104 personnes de plus qu'au 31 mars 1999, dont 18 cadres supérieurs ou intermédiaires, 231 professionnels et 673 fonctionnaires.

7.1.10 La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre

Le Comité de direction du Ministère a approuvé, en novembre 1999, une démarche structurée de planification de sa main-d'œuvre ainsi que son implantation sur une période de deux ans. Cette nouvelle approche de gestion est rendue nécessaire en raison des multiples changements organisationnels au Ministère, amenés notamment par la modernisation de l'appareil public, la gestion par résultats, l'avènement de l'inforoute gouvernementale et les échanges électroniques. Ces diverses transformations entraînent des impacts importants sur les personnes et sur les emplois au Ministère. La Direction des ressources humaines a la responsabilité d'informer, de conseiller et de soutenir les gestionnaires tout au long de l'implantation de la gestion prévisionnelle de la main-d'oeuvre, ceux-ci étant les premiers responsables du choix, de l'utilisation et de la qualité de leur personnel.

7.1.11 La modernisation - projet GIRES

Le 9 juin 1999, le gouvernement du Québec lançait l'énoncé de politique intitulé *Pour de meilleurs services aux citoyens – Un nouveau cadre de gestion pour la fonction publique*. Ce nouveau cadre de gestion prendra en compte de nouvelles valeurs comme la responsabilisation des gestionnaires. Il favorisera la performance et il facilitera une gestion axée sur les résultats. En conséquence, le gouvernement doit pouvoir compter sur une fonction publique bien outillée pour assumer son nouveau rôle. Pour ce faire, le Conseil du trésor autorisait, le 28 avril 1998, le lancement du projet de système intégré de gestion des ressources humaines, financières et matérielles, projet mieux connu sous le nom de *projet GIRES*. Ce projet vise le remplacement des systèmes automatisés de gestion des informations sur le personnel (SAGIP) et de gestion budgétaire et comptable (SYGBEC). Il modifiera de façon importante les processus utilisés pour la gestion des ressources.

Au cours de la période 1999-2000, le Ministère a mis en place la structure de projet pour en assurer le déploiement.

7.2 Les ressources financières

7.2.1 Le budget 1999-2000

Les crédits totaux du Ministère à la fin de l'exercice financier 1999-2000 s'élèvent à 761 millions de dollars, incluant le budget du compte de gestion de la TPS, en baisse de 188,4 millions de dollars par rapport aux comptes publics de l'exercice financier précédent.

Cette importante diminution se trouve principalement à l'égard des dépenses permanentes, notamment pour la dépense relative aux créances douteuses qui est passée de 404,4 millions de dollars en 1998-1999 à 205 millions de dollars en 1999-2000, soit une baisse de 199,4 millions de dollars. Le budget réservé pour les indemnités versées aux mandataires a également diminué de 0,4 million de dollars.

Par ailleurs, toujours à l'égard des dépenses permanentes, le budget réservé à la dépense d'intérêts a augmenté de 1,9 million de dollars par rapport à l'exercice 1998-1999. Enfin, un ajout de crédits de 2,3 millions de dollars a été appliqué à la dépense d'amortissement des immobilisations du Ministère.

À l'égard des crédits votés, on constate une augmentation de 8,6 millions de dollars. Cette majoration a été versée au Fonds des pensions alimentaires et au Fonds des technologies de l'information.

Finalement, en comparaison avec l'exercice financier 1998-1999, les crédits extrabudgétaires réservés à l'administration de la TPS sur le territoire du Québec ont diminué de 1,3 million de dollars.

Tableau 27
Sommaire du budget [1]
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(milliers $)	
Par programme	**1998-1999**	**1999-2000**
Programme 01– administration fiscale	846 759	659 698
Compte de gestion de la TPS	102 578	101 271
Total	**949 337**	**760 969**
	(milliers $)	
Par crédits	**1998-1999**	**1999-2000**
Crédits votés	388 200	396 782
Crédits permanents	458 559	262 916
Somme partielle	846 759	659 698
Crédits extrabudgétaires	102 578	101 271
Total	**949 337**	**760 969**

1. Comptes publics de 1998-1999 et données préliminaires des comptes publics de 1999-2000.

■ Résultats 1999-2000

En 1999-2000, les dépenses du Ministère se sont élevées à 823 millions de dollars et se sont réparties entre des crédits votés et des crédits permanents.

Au chapitre des crédits votés, les dépenses de rémunération, de fonctionnement, d'acquisition d'immobilisations et de transfert ainsi que la dépense d'affectation aux fonds spéciaux se sont chiffrées à 393,2 millions de dollars, représentant des crédits non utilisés de 3,6 millions de dollars.

Au chapitre des crédits permanents, la dépense associée aux mandataires fiscaux, au surintendant des faillites, à l'allocation du ministre ainsi que les dépenses d'intérêts et de la provision pour créances douteuses ont totalisé 328,6 millions de dollars. En comparaison avec les crédits prévus de 262,9 millions de dollars, on constate une variation de 65,7 millions de dollars.

Cet écart est lié principalement à l'augmentation de la provision des créances douteuses qui s'est élevée à 298 millions de dollars par rapport à des crédits prévus de 205 millions de dollars, représentant une variation de 93 millions de dollars.

Par ailleurs, en ce qui a trait à la dépense d'intérêts, celle-ci a bénéficié d'une diminution de 25,8 millions de dollars parallèlement à des crédits disponibles de 50 millions de dollars. Finalement, les dépenses relatives aux mandataires fiscaux ont été inférieures de près de 1,5 million de dollars comparativement à des crédits de 5,6 millions de dollars.

Enfin, la dépense extrabudgétaire pour l'administration de la TPS sur le territoire du Québec s'est chiffrée à 101,7 millions de dollars par rapport au budget prévu de 101,2 millions de dollars.

Tableau 28
Sommaire des écarts budgétaires
Exercice financier 1999-2000

	(milliers $)			
Crédits votés	**1998-1999**		**1999-2000**	
Programme 01 – administration fiscale	**Dépense**	**Budget**	**Dépense**	**Écart**
Rémunération	238 264	225 668	227 380	(1 712)
Fonctionnement	60 478	73 380	69 973	3 407
Acquisition d'immobilisations	1 034	1 171	1 102	69
Transferts	105	103	103	
Affectation aux fonds spéciaux				
Fonds de perception	37 720	35 485	35 485	
Fonds des pensions alimentaires	29 607	35 260	35 260	
Fonds des technologies de l'information	18 646	25 715	23 859	1 856
Somme partielle	385 854	396 782	393 162	3 620
Dépenses relatives aux crédits permanents				
Mandataires fiscaux, surintendant des faillites et allocation du ministre	5 035	5 647	4 185	1 462
Intérêts	48 100	50 000	24 191	25 809
Provision pour créances douteuses	404 398	205 000	298 000	(93 000)
Amortissement - immobilisations du Ministère	s.o.	2 269	2 269	
Somme partielle	457 533	262 916	328 645	(65 729)
Dépenses extrabudgétaires				
Compte de gestion de la TPS	100 301 [1]	101 271	101 227	(44)
Total	**943 688**	**760 969**	**823 034**	**(62 065)**

1. Montant imputé comme dépense au compte TPS pour 1998-1999 (100,3 millions de dollars) par rapport à la compensation financière finale facturée de 99,7 millions de dollars.

7.2.2 Les fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté en tout ou en partie par l'Assemblée nationale dans le but de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en indiquant les dépenses et les revenus liés à cette fin.

Trois fonds spéciaux font partie du budget du Ministère : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires et le Fonds des technologies de l'information.

Le **Fonds de perception** finance les biens et les services afférents au recouvrement des créances du Ministère qui, par entente, a recours aux services du Centre de perception fiscale. Celui-ci a pour mandat de protéger et de recouvrer les sommes dues au Ministère à l'égard des créances fiscales et alimentaires, en plus de recommander la radiation des créances jugées irrécouvrables.

Pour ce faire, le Fonds de perception tire ses revenus des honoraires versés par le Ministère et par le Fonds des pensions alimentaires, ainsi que par des frais de recouvrement appliqués sur tout montant dont quiconque est redevable, lorsque le Ministère utilise soit une mesure de recouvrement prévue par une loi fiscale, soit un recours légal. À cet égard, pour la période se terminant le 31 mars 2000, le taux fixé par le gouvernement pour la proportion qui est versée au Fonds a été établi à 80 % jusqu'à concurrence de 9,5 millions de dollars.

Le Fonds de perception finance également les biens et les services afférents à la perception des cotisations, taxes et autres droits effectuée par le Ministère qui, conformément à la loi, sont versés au Fonds spéciaux et organismes suivants : Fonds de l'assurance médicaments, Fonds national de formation de la main-d'oeuvre, Fonds de partenariat touristique et Agence métropolitaine de transport. En effet, l'article 97.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu* (L.R.Q., chapitre M-31) a été modifié de telle sorte que le Fonds de perception est affecté au financement des activités de perception en plus des activités de recouvrement. Ainsi, le Fonds de perception comptabilise maintenant les revenus et les dépenses découlant de la perception des sommes destinées à d'autres organismes et fonds spéciaux.

Or, pour l'exercice financier 1999-2000, les revenus du Fonds de perception ont totalisé 62,2 millions de dollars comparativement à 57,5 millions de dollars en 1998-1999. Cette variation représente une hausse de l'ordre de 4,7 millions de dollars et résulte de revenus de 3,5 millions de dollars pour l'administration de la perception des sommes pour d'autres organismes et fonds spéciaux, d'une augmentation de plus de 1,5 million de dollars à l'égard des revenus issus des frais de recouvrement dont le taux est passé de 60 % à 80 % en 1999-2000 et enfin d'une hausse de 0,6 million de dollars pour la réalisation des activités de perception des créances alimentaires.

Par ailleurs, les honoraires que verse le Ministère au Fonds pour assurer les activités de recouvrement des créances fiscales ont subi une baisse de plus de 1 million de dollars par rapport à l'exercice financier 1998-1999.

Concernant les dépenses de fonctionnement du Fonds de perception, celles-ci se sont élevées à 61,8 millions de dollars en 1999-2000 par rapport à 58,3 millions de dollars en 1998-1999. Cette augmentation de dépenses de 3,5 millions de dollars s'explique principalement par la modification législative apportée en décembre 1999 à l'article 97.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*.

Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont été de 2,2 millions de dollars en 1999-2000 par rapport à 3,7 millions de dollars en 1998-1999.

Le Centre de perception fiscale termine donc l'exercice financier 1999-2000 avec un surplus net de 0,4 million de dollars.

Rappelons que le Centre publie un rapport annuel distinct dans lequel on trouve notamment les états financiers détaillés du Fonds de perception.

Tableau 29
Fonds de perception
Sommaire des revenus et des dépenses[1]
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(milliers $)	
	1998-1999	**1999-2000**
Revenus		
Ministère du Revenu	44 228	43 189
Fonds des pensions alimentaires	5 326	5 971
Autres fonds spéciaux et organismes	s.o.	3 494
Frais de recouvrement	7 960	9 500
Autres revenus	29	62
Total	**57 543**	**62 216**
Dépenses de fonctionnement	**58 273**	**61 774**
Revenu net (perte nette)	**(730)**	**442**
Investissements	**3 748**	**2 214**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

Le **Fonds des pensions alimentaires** participe à l'objectif gouvernemental de réduction du taux de pauvreté des femmes et des enfants, particulièrement des familles monoparentales. Pour ce faire, il réduit les délais du recouvrement des pensions alimentaires et de la redistribution des sommes recouvrées de façon à minimiser les risques de chantage et de violence et à atténuer les tensions entre les ex-conjoints par la présence d'un intermédiaire dans tous les cas.

En 1999-2000, le Fonds a puisé son financement à partir des sommes affectées aux fonds spéciaux du Ministère et à partir des revenus d'intérêts, des frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et d'une subvention du gouvernement du Canada. Précisons que le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibrés, c'est-à-dire qu'il ne peut faire de profit ni de perte.

À cet égard, les revenus et les dépenses du Fonds des pensions alimentaires se sont élevés à 36,8 millions de dollars par rapport à 31,2 millions de dollars en 1998-1999, pour une hausse de 5,6 millions de dollars. Deux facteurs sont tributaires de cette variation, soit l'augmentation naturelle de la clientèle ainsi que la continuation du Plan d'amélioration des services adopté en octobre 1998 par le Conseil des ministres afin de permettre la réduction des délais de prise en charge des dossiers.

Par ailleurs, au cours de l'exercice financier 1999-2000, le Fonds a réalisé de nouveaux investissements capitalisables pour un montant de 1,5 million de dollars. En 1998-1999, les nouveaux investissements s'élevaient à 1,3 million de dollars.

Tableau 30
Fonds des pensions alimentaires
Sommaire des revenus et des dépenses[1]
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(milliers $)	
	1998-1999	**1999-2000**
Revenus		
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	29 518	35 260
Subvention du gouvernement du Canada	1 080	488
Intérêts	74	96
Frais d'arrérages et autres	483	928
Total	**31 155**	**36 772**
Dépenses de fonctionnement	**31 155**	**36 772**
Investissements	**1 299**	**1 532**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

Le **Fonds des technologies de l'information** sert au financement des dépenses engagées par le Ministère dans le cadre de ses projets d'investissements en technologies de l'information et de ses travaux de mise à niveau de ses systèmes informatiques. L'évolution rapide des technologies de l'information fait en sorte que le Ministère doit investir des sommes importantes afin d'adapter ses systèmes aux nouvelles technologies dans le but, notamment, d'augmenter l'efficacité de l'organisation et de mieux servir sa clientèle.

Or, depuis sa création en avril 1996, des investissements majeurs totalisant plus de 131 millions de dollars ont été effectués, et ce, à un rythme de plus de 35 millions de dollars par année. Tous ces développements sont capitalisés sur une période de trois ou cinq ans selon la nature de la dépense et ont entraîné une dépense d'amortissement cumulée dépassant les 48 millions de dollars au 31 mars 2000.

Le Fonds est financé par des revenus de gestion de location d'équipements et de systèmes informatiques facturés au Ministère. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Tout comme le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information doit également présenter un état des résultats équilibrés.

Pour l'exercice financier 1999-2000, les dépenses de fonctionnement du Fonds des technologies de l'information ont été de 25,7 millions de dollars, comparativement à 18,5 millions de dollars en 1998-1999. Cette variation provient principalement de l'augmentation de la dépense d'amortissement. Quant aux nouveaux investissements capitalisables, ils ont totalisé 35,5 millions de dollars en 1999-2000 par rapport à 37,2 millions de dollars en 1998-1999.

Tableau 31
Fonds des technologies de l'information
Sommaire des revenus et des dépenses [1]
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	(milliers $)		
	1998-1999	**1999-2000**	**Cumulatif depuis 1996**
Revenus	**18 537**	**25 717**	**54 858**
Dépenses			
Amortissement	16 191	22 937	**48 636**
Intérêts	2 110	2 443	**5 500**
Frais de gestion	236	337	**722**
Total	**18 537**	**25 717**	**54 858**
Investissements	**37 201**	**35 510**	**131 442**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

7.3 Les ressources matérielles

Au 31 mars, le Ministère avait en grande partie terminé la réorganisation de ses services sur une base territoriale. Ce déploiement, qui visait à faciliter l'accès aux services du Ministère ainsi qu'à assurer sa présence auprès des partenaires externes et des instances gouvernementales en région, s'est avéré une vaste opération de déplacement d'un grand nombre de ressources des bureaux centraux vers les nouvelles directions régionales. L'exercice a nécessité des efforts importants sur le plan de la consultation et de la coordination des mouvements du personnel.

En outre, un concept d'aménagement novateur a été développé par le Ministère dans le but de rationaliser l'utilisation de ses espaces. Ce concept d'aménagement comporte les avantages suivants : faciliter la préparation de plans, améliorer la qualité de vie au travail et réduire de façon substantielle les coûts de réaménagement. De plus, afin de prévenir et de protéger les employés de première ligne contre les actes de violence dont ils pourraient être victimes, le Ministère a entrepris l'élaboration d'un concept d'aire d'accueil sécuritaire, fonctionnelle, confidentielle et a amélioré les contrôles d'accès à ses bureaux. À cette date, le personnel du Ministère était réparti dans 21 bureaux, situés dans 15 villes du Québec, en plus d'un bureau à Toronto.

Par ailleurs, les télécommunications jouent un rôle majeur dans les activités quotidiennes du Ministère et la régionalisation des effectifs a exigé un effort important de coordination et de développement. Aujourd'hui, les équipements que le Ministère a mis en place dans l'ensemble de ses bureaux en font le plus important de tous les centres d'appels du gouvernement du Québec. Le Ministère dispose de 2 300 lignes téléphoniques d'entrée, de technologies de serveurs de centres d'appels, de systèmes de distribution automatique d'appels, d'autocommutateurs téléphoniques, de systèmes de réponses vocales interactives et de diverses applications télématiques, telles que les commandes de formulaires et les changements d'adresse. L'ensemble permet le traitement de plus de 6 millions d'appels annuellement. Tous ces équipements de pointe ont fait l'objet de travaux spécifiques dans le cadre de la certification pour le passage à l'an 2000.

7.4 Les ressources informationnelles

7.4.1 Le portrait du parc informatique

Le parc informatique au 31 mars 2000 comprenait 14 344 postes de travail. On remarque une légère décroissance de 214 postes de travail sur le total des 14 558 postes recensés au 31 mars 1999.

La variation du parc s'explique par l'ajout de 2 508 appareils et le retrait de 2 722. La désuétude est le principal facteur des retraits et s'applique particulièrement aux terminaux. Ces équipements, acquis au début des années 90, sont encore fonctionnels mais s'avèrent désuets en raison de l'absence de l'interface graphique et des multifonctions.

Tableau 32
Équipements informatiques décentralisés
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	1998-1999	1999-2000	Variation (quantité)	Variation (%)
Appareils de traitement de texte	5	0	- 5	- 100 %
Micro-ordinateurs de bureau	7 838	9 033 [1]	1 195	+ 15 %
Micro-ordinateurs portatifs	2 446	2 502 [1]	56	+ 2 %
Terminaux	3 860	2 416	- 1 444	- 37 %
Équipements de saisie	389	389	0	0 %
Équipements d'encaissement	20	4	- 16	- 80 %
Total des postes de travail	14 558	14 344	- 214	- 1 %
Imprimantes	4 350	3 469	- 881 [2]	- 20 %
Mini-ordinateurs	65	55	- 10	- 15 %
Contrôleurs	234	229	- 6	- 2 %

1. Des 11 535 micro-ordinateurs de bureau et portatifs, 5 413 micro-ordinateurs sont de technologie *Pentium MMX, Pentium II, Pentium III* ou *Celeron*, 5 269 postes sont de technologie *Pentium* et les 853 autres micro-ordinateurs sont des 486 et 386.
2. La désuétude de l'équipement explique le retrait de la majorité des 881 imprimantes.

7.4.2 Les efforts en matière de technologies de l'information

Au chapitre des efforts consacrés en matière de technologies de l'information, une augmentation considérable a été notée en 1999-2000. Plusieurs facteurs l'expliquent. Il s'agit, entre autres, de la livraison de nouveaux systèmes nécessitant des efforts additionnels d'entretien et d'amélioration. Ces nouveaux efforts ont été déployés aussi bien à la Direction générale du traitement et des technologies que dans les directions générales utilisatrices. De plus, les grands chantiers de développement systémique de l'exercice financier précédent se sont poursuivis en 1999-2000, tels que le système de conciliation automatisée des versements des employeurs, les travaux relatifs à la Centrale de données, les travaux de développement des échanges électroniques, ainsi que les travaux relatifs au passage à l'an 2000.

Tableau 33
Efforts consacrés aux technologies de l'information
Exercices financiers 1998-1999 et 1999-2000

	ETC	
	1998-1999 [1]	1999-2000 [2]
Administration	77,7	96,0
Exploitation	215,1	196,0
Entretien	226,3	310,9
Développement	270,8	331,5
Total	**789,9**	**934,4**

1. Pour 1998-1999, les efforts réels sont ceux apparaissant au Bilan des technologies de l'information (BTI) transmis au Secrétariat du Conseil du trésor le 19 décembre 1999.
2. Pour l'exercice 1999-2000, les efforts réels sont ceux recensés dans le cadre de la préparation du BTI 1999-2000 et de la Planification triennale des technologies de l'information (PTRI) 2000-2001.

7.4.3 Les projets de développement

L'exercice 1999-2000 a été dans la continuité de celui de 1998-1999 pour plusieurs projets de développement. Quelques projets ont été terminés et certains autres amorcés.

Les projets suivants se sont poursuivis :

- les travaux relatifs à la Centrale de données, soit la réalisation d'un environnement pour la fusion de données internes et externes dans le cadre de la lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir ;
- le développement du système Conciliation automatisée des remises des employeurs (CADRE) par l'ajout de la vérification automatisée des relevés transmis par les employeurs en fonction des données provenant des déclarations de revenus des particuliers ;
- les travaux de développement des échanges électroniques qui visent à mettre en place une infrastructure généralisée d'échanges électroniques pour améliorer la qualité des services et réduire les coûts ;
- le développement du système relatif au Programme d'action sur les crédits de taxes (PACT), soit le développement d'une application visant à établir un profil fiscal évolutif et à faciliter la tâche d'examen fiscal, et ce, de la sélection jusqu'à la cotisation ;
- la réforme du système des déclarations des sociétés visant à systématiser la validation et l'aiguillage de ces déclarations (volet « cotisation ») ;
- divers projets pour produire le portrait ministériel des revenus et le suivi de la récupération fiscale ;
- le développement du Système intégré de vérification (SIV), soit le développement et la mise en place sur les micro-ordinateurs et l'ordinateur central d'un système intégré de vérification faisant appel à des logiciels commerciaux ;
- le développement et l'implantation du programme de gestion des pneus hors d'usage au Québec, soit la perception par le Ministère des droits sur les pneus neufs ;
- l'optimisation technologique de l'infrastructure de réseau visant à accroître l'efficacité et la fiabilité du réseau ministériel.

Les projets terminés sont :

- le système Gestion des actions relatives aux plaintes et aux problèmes (GAPP) visant à assurer un suivi et une réponse ministérielle rapide de ce type de courrier ;
- le développement du Système de perception intégré des créances (SPIC) visant à remplacer les systèmes de perception existants par un outil intégré développé sur une plate-forme départementale ;
- le projet du passage à l'an 2000, soit l'adaptation et l'essai des systèmes, des technologies et de toute autre composante du Ministère qui étaient susceptibles d'être touchés par l'arrivée de l'an 2000 ;
- la réforme de la fiscalité des particuliers, soit la mise en œuvre des différentes mesures de la réforme de la fiscalité des particuliers annoncée dans le Discours sur le budget du 31 mars 1997 ;
- toutes les fonctions essentielles du Système automatisé de gestion des encaissements (SAGE) ont été implantées. Le système SAGE consiste en la réingénierie des processus de précotisation, soit la refonte des processus et du système d'encaissement qui est fondée sur les nouvelles technologies de l'imagerie électronique, la reconnaissance intelligente des caractères et la gestion informatisée de la circulation et du traitement des documents d'encaissement.

Les projets amorcés en 1999-2000 sont :

- les travaux relatifs au projet SAGE-MJQ, premier client externe au Ministère. Ce projet consiste en l'encaissement, par le Ministère, des amendes perçues par le ministère de la Justice du Québec (environ 360 0000 chèques annuellement) ;
- l'élaboration de la conception administrative relativement au projet Route de facteur a été effectuée et l'architecture détaillée a été réalisée. Ce projet a pour but de diminuer de façon appréciable les coûts postaux. La réalisation technique s'effectuera en 2000-2001 ;
- l'étude sur le déploiement de l'imagerie concernant l'impôt des particuliers a été réalisée. Celle-ci vise un positionnement stratégique ministériel sur le déploiement du traitement numérisé de l'image et la gestion automatisée des processus au sein des opérations de l'administration et concernant l'impôt des particuliers ;
- l'étude de faisabilité du système de déclaration de revenus des particuliers a été achevée. Cette étude est stratégique et attendue depuis longtemps : elle vient porter un jugement sur la viabilité du système de déclaration de revenus des particuliers, voire son évolution. Elle permettra d'orienter les actions futures sur le devenir de cette application ;
- le projet Migration de l'infrastructure de gestion du réseau d'entreprise (MIGRE) qui vise le remplacement des services de réseau, de messagerie électronique, de bureau électronique et de bureautique pour l'ensemble du Ministère.

Annexes

Annexe 1 – Charte des droits des contribuables et des mandataires

Dans le cadre de sa mission, le ministère du Revenu du Québec veut promouvoir :

L'équité

Le Ministère s'engage à :

- Présumer de la bonne foi et de l'honnêteté de tout contribuable ou mandataire.
- Appliquer les lois et les règlements de la même manière pour tous.
- Répondre dans un délai raisonnable à toute demande de modification de dossier qui peut être justifiée et, le cas échéant, procéder au remboursement.
- Traiter chaque dossier avec impartialité.
- Déployer tous les efforts de façon à ce que chacun paie sa juste part d'impôts et de taxes.

La confidentialité

Le Ministère s'engage à :

- Assurer la confidentialité des renseignements qui lui sont fournis dans l'application des lois et des règlements.
- Ne permettre l'utilisation de ces renseignements qu'aux seules fins prévues par la loi.

L'accessibilité aux services et à l'information

Afin de permettre à chacun, contribuable ou mandataire, de s'acquitter de ses devoirs fiscaux, le Ministère s'engage à :

- Fournir une information claire et précise en temps opportun.
- Assurer un service d'assistance courtois et accessible sans frais.
- Faciliter à ces personnes ou à leurs représentants l'accès à leur dossier.

L'exercice des droits

Le Ministère s'engage à maintenir un service d'examen des plaintes qui lui sont soumises, concernant les décisions qu'il a rendues.

Lorsqu'un contribuable ou un mandataire choisit de s'adresser au Protecteur du citoyen, le Ministère s'engage à répondre dans un délai raisonnable à la demande d'examen qui lui sera présentée.

Tout contribuable ou mandataire a le droit de s'opposer, selon une procédure simple et à l'intérieur du délai prescrit, à un avis de cotisation s'il estime que les lois et les règlements n'ont pas été appliqués correctement. L'avis d'opposition sera alors analysé dans un délai raisonnable par une unité différente de celle qui a délivré l'avis de cotisation.

Tout contribuable ou mandataire peut s'adresser aux tribunaux civils.

Annexe 2 –Lois administrées en tout ou en partie par le Ministère

Le Ministère remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Les lois administrées par le Ministère

- *Loi concernant l'impôt sur le tabac* (L.R.Q., chapitre I-2).
- *Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-3).
- *Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts* (L.R.Q., chapitre I-4).
- *Loi sur les licences* (L.R.Q., chapitre L-3).
- *Loi sur le ministère du Revenu* (L.R.Q., chapitre M-31).
- *Loi sur le remboursement d'impôts fonciers* (L.R.Q., chapitre R-20.1).
- *Loi sur la taxe de vente du Québec* (L.R.Q., chapitre T-0.1).
- *Loi concernant la taxe sur les carburants* (L.R.Q., chapitre T-1).
- *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires* (L.R.Q., chapitre P-2.2).

Les lois ayant cessé de s'appliquer à l'égard de certaines situations

- *Loi concernant les droits sur les transferts de terrains* (L.R.Q., chapitre D-17).
- *Loi concernant l'impôt sur la vente au détail* (L.R.Q., chapitre I-1).
- *Loi concernant la taxe sur la publicité électronique* (L.R.Q., chapitre T-2).
- *Loi concernant la taxe sur les télécommunications* (L.R.Q., chapitre T-4).

Les lois administrées partiellement par le Ministère

- *Loi sur la fiscalité municipale* (L.R.Q., chapitre F-2.1).
- *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1).
- *Loi sur la Régie de l'assurance-maladie du Québec* (L.R.Q., chapitre R-5).
- *Loi sur le régime de rentes du Québec* (L.R.Q., chapitre R-9).
- *Loi sur la sécurité du revenu* (L.R.Q., chapitre S-3.1.1).
- *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre* (L.R.Q., chapitre D-7.1).
- *Loi sur la taxe d'accise*, parties VIII, IX et annexes (L.R.C., 1985, chapitre E-15).

Annexe 3 – Lois sanctionnées et règlements adoptés en 1999-2000

Lois sanctionnées

Projet de loi nº 63
(chapitre 7 des lois de 1999)
Loi concernant certains contrats du ministère du Revenu

Cette loi a été sanctionnée le 4 juin 1999.

Elle a pour objet de soumettre à certaines exigences en matière de protection des renseignements confidentiels les contrats de services confiés par le ministère du Revenu pour l'entretien ou le développement de systèmes informatiques, le traitement informatique de données ou la destruction de documents et impliquant l'accès à des renseignements confidentiels ou la communication de tels renseignements.

Projet de loi nº 21
(chapitre 65 des lois de 1999)
Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal

Cette loi a été sanctionnée le 13 décembre 1999.

Elle a pour objet de modifier la législation fiscale afin d'y apporter des changements de nature administrative. Elle modifie sept lois afin de donner suite, d'une part, à deux mémoires provenant du ministre du Revenu recommandant au Conseil des ministres de présenter à l'Assemblée nationale un projet de loi administratif et, d'autre part, au Discours sur le budget du 9 mars 1999.

Les mesures adoptées visent notamment à alléger les charges administratives des exploitants d'entreprise du Québec, à faciliter l'application de certaines lois fiscales et enfin à renforcer l'application de celles-ci, particulièrement dans les cas de déclarations frauduleuses.

Projet de loi n° 3
(chapitre 83 des lois de 1999)
Loi modifiant la Loi sur les impôts et d'autres dispositions législatives

Cette loi a été sanctionnée le 20 décembre 1999.

Elle a pour objet de donner suite aux décisions budgétaires du gouvernement concernant les mesures de politique fiscale propres au Québec contenues principalement dans le Discours sur le budget du 31 mars 1998.

Règlements adoptés

***Décret visant le Fonds de perception* — décret 327-2000 du 22 mars 2000**

Ce décret vise notamment à clarifier la nature des coûts devant être imputés au Fonds de perception et à tenir compte d'une modification législative apportée à la *Loi sur le ministère du Revenu* concernant la nature des biens et services financés par le fonds et ainsi que l'énumération des coûts qui doivent lui être imputés.

***Règlement de remise à l'égard de certaines fournitures de véhicule routier* — décret 206-2000 du 1er mars 2000**

Ce règlement vise à accorder une remise de la taxe de vente du Québec payée par un Indien lors de l'achat d'un véhicule routier non livré dans une réserve, et ce, durant la période commençant le 1er décembre 1998 et se terminant le 31 janvier 2000.

***Décret concernant l'entrée en vigueur de certaines dispositions de la Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal* — décret 55-2000 du 19 janvier 2000**

Ce décret vise à fixer la ou les dates d'entrée en vigueur de certaines dispositions de la *Loi modifiant la Loi sur le ministère du Revenu* et d'autres dispositions législatives d'ordre fiscal.

***Règlement sur les cotisations au régime général d'assurance-médicaments, modifiant le Règlement sur les impôts, abrogeant le Règlement d'application de la Loi sur les impôts (1972), modifiant le Règlement sur l'administration fiscale, modifiant le Règlement sur les exemptions fiscales consenties à certains organismes internationaux gouvernementaux ainsi qu'à certains de leurs employés et membres de leur famille et modifiant le Règlement d'application de la Loi concernant la taxe sur les carburants* — décret 1454-99**

Ce règlement comprend notamment les modifications qui ont été apportées en harmonisation avec la réglementation fiscale fédérale. Il vise également à mettre à jour les dispositions contenant les délégations de signature pour tenir compte notamment des plus récents changements législatifs et structurels

affectant le ministère du Revenu et afin d'établir la concordance avec la nouvelle codification de l'*Entente internationale concernant la taxe sur les carburants*.

Par ailleurs, il vise à modifier les modalités concernant le dépôt, les frais de saisie et de conservation qu'une personne doit verser au ministre du Revenu lors de la remise d'un véhicule saisi, les conditions de conservation de ce dépôt et du produit de la vente du carburant ou du véhicule saisi par une personne autorisée. Il s'agit de modifications similaires à celles qui ont été introduites dans le régime de l'impôt sur le tabac par le Décret 1635-96 du 18 décembre 1996.

Règlement modifiant le Règlement sur la taxe de vente du Québec — décret 1393-99 du 10 décembre 1999

Ce règlement vise, à compter du 15 décembre 1999 jusqu'à l'implantation des modalités de l'entente permanente, à exempter, en ce qui concerne la taxe de vente du Québec, la fourniture d'un bien de consommation ou d'utilisation personnelle effectuée à un Mohawk de Kahnawake, y résidant habituellement, par un commerçant dont l'établissement est situé à l'intérieur de la Communauté urbaine de Montréal, des municipalités régionales de comté de Roussillon et de Champlain, moyennant preuve de son identité.

Décret concernant la proportion des frais de recouvrement versés au Fonds de perception — décret 1046-99 du 8 septembre 1999

Puisque les frais de recouvrement sont essentiels pour assurer le financement de projets spécifiques de recouvrement, ce décret vise à permettre que le Fonds de perception puisse utiliser 80 % des frais prévus par l'article 12.1 de la *Loi sur le ministère du Revenu*, jusqu'à concurrence de 9,5 millions de dollars par année, pour les exercices financiers 1999-2000, 2000-2001 et 2001 et 2002.

Règlement modifiant le Règlement sur la perception des pensions alimentaires — décret 779-99 du 23 juin 1999

Ce règlement vise à ajouter de nouvelles formes de sûretés à celles que peut fournir le débiteur alimentaire et à augmenter de 1000 $ à 1500 $ le montant des avances que le ministre peut verser à un créancier alimentaire.

Règlement de remise à l'égard de certains appareils automatiques — décret 655-99 du 9 juin 1999

Ce règlement vise à accorder, dans le contexte du régime de taxation québécois, la remise de la taxe à verser (et, le cas échéant, des intérêts et des pénalités payés ou payables) relativement aux fournitures effectuées entre le 1er janvier 1991 et le 23 avril 1996 au moyen d'un appareil automatique à fonctionnement mécanique conçu pour n'accepter qu'une seule pièce de monnaie de 25 cents ou moins comme contrepartie totale de la fourniture. Ce règlement accorde un allégement similaire à celui applicable dans le régime de la TPS.

Annexe 4 – Unités administratives

Les unités opérationnelles

La Direction générale de la capitale et des régions et la Direction générale de la métropole

La Direction générale de la capitale et des régions (DGCAR) et la Direction générale de la métropole (DGMET) offrent un service régionalisé aux particuliers, aux particuliers en affaires ainsi qu'aux sociétés. Elles s'assurent de l'exactitude des déclarations produites au Ministère par les contribuables ainsi que par les mandataires. Elles fournissent au public des services de renseignement, d'inscription, d'encaissement, d'analyse et de règlement des dossiers ainsi que des services de vérification. De surcroît, elles sont responsables de la délivrance des avis de cotisation. Elles offrent aussi le programme de formation des bénévoles. Enfin, elles participent aux activités publiques du Ministère en région et représentent ce dernier. Il est à noter que la DGCAR est également responsable du Programme de perception des pensions alimentaires pour l'ensemble du Québec.

La DGCAR regroupe les directions régionales de Québec et de la Chaudière-Appalaches, de l'Outaouais, de l'Estrie, du Saguenay—Lac-Saint-Jean, de la Mauricie et du Centre-du-Québec, de la Côte-Nord, du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine, de l'Abitibi-Témiscamingue et du Nord-du-Québec, ainsi que la Direction principale de la perception des pensions alimentaires, la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation, la Direction des programmes et des ressources et la Direction des services techniques.

La DGMET regroupe les directions régionales de Montréal-Centre, de Montréal-Est, de Montréal-Ouest, la Direction régionale de Laval, des Laurentides et de Lanaudière, la Direction régionale de la Montérégie, la Direction centrale de la cotisation et de la comptabilisation, le bureau de Toronto et le bureau de la sous-ministre adjointe.

La Direction générale du traitement et des technologies

D'une part, le mandat de la Direction générale du traitement et des technologies (DGTT) est de veiller à ce que toutes les sommes versées à l'État en application des lois fiscales soient encaissées promptement et comptabilisées sans erreur. Il revient à celle-ci de faire en sorte que soit acheminé sans délai, selon la forme exigée, tout document en provenance de l'extérieur aux unités chargées de traiter les données et de prendre les décisions opportunes, de sorte que ces dernières soient communiquées adéquatement et en temps voulu aux personnes concernées. Ces activités soutiennent la réalisation des processus de production des autres unités opérationnelles du Ministère. Ce sont les activités d'expédition et de réception du courrier, d'encaissement, de saisie des données, de conservation et de gestion des documents papier, ainsi que les activités d'exploitation du centre informatique.

D'autre part, la DGTT est chargée d'établir et de maintenir à jour le plan directeur des systèmes d'information qui s'appuie sur les orientations et les priorités ministérielles, ainsi que de conseiller les autorités du Ministère sur les choix de priorités et d'investissements dans les programmes à mettre en œuvre pour soutenir sa mission gouvernementale. Elle élabore la programmation budgétaire des technologies de l'information. Elle est responsable du développement, de l'actualisation et de l'entretien des systèmes informatiques et administratifs du Ministère. Dans l'utilisation des technologies de l'information, elle aide et conseille les directions générales et leur personnel et veille à la sécurité. Enfin, elle assure la conception, l'évolution et l'entretien des processus opérationnels du Ministère.

Le Centre de perception fiscale

Le Centre de perception fiscale (CPF) est une unité autonome de service. Il a comme mandat de recouvrer et de protéger les sommes dues au Ministère en impôts, en taxes, en droits ou en cotisations à des régimes sociaux en vertu des lois fiscales du Québec et de la *Loi sur la taxe d'accise* relativement à la perception de la TPS sur le territoire du Québec.

Le Centre a aussi le mandat de percevoir, auprès des débiteurs alimentaires, les sommes dues lorsque le prélèvement de ces sommes n'a pu être assuré par le Ministère à l'égard des pensions alimentaires. De plus, le Centre conseille le Ministère en matière de perception fiscale.

Les unités de soutien

Le bureau du sous-ministre

Le bureau du sous-ministre regroupe des services ministériels de soutien au cabinet ministériel, au sous-ministre et au Comité de direction du Ministère. Cette unité constitue la structure d'accueil pour les projets et les problèmes à caractère ministériel. Ses activités opérationnelles ont des incidences stratégiques sur l'atteinte des objectifs du Ministère. Ses composantes sont la Direction du traitement des plaintes et de la protection des renseignements personnels, le Secrétariat général du Ministère et la Direction de la vérifica-

tion interne et des enquêtes. S'ajoute à ces composantes le Bureau de la réforme de la fiscalité des particuliers.

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget

La Direction générale de la planification, des programmes et du budget (DGPPB) est responsable de la coordination ministérielle en matière économique et fiscale ainsi que de la planification stratégique. Elle assume un rôle conseil auprès des autorités du Ministère au regard de la politique fiscale et de tout autre programme gouvernemental. Elle coordonne également, du point de vue des contenus, les échanges de données avec les autres ministères, les organismes publics et les municipalités ainsi que la réalisation du Plan de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. Elle assure la mise en œuvre de la Centrale de données en mode continuité et son appropriation ministérielle ordonnée. Elle assure également le contrôle des revenus, des recettes et des remboursements, tout en assumant leur pleine intégration, procède à des analyses statistiques et soutient la gestion budgétaire du Ministère. De plus, elle est chargée de l'évaluation de programmes ministériels. Elle assure, en collaboration avec les autres directions générales, la conception du cadre normatif qui sous-tend l'application des lois fiscales. Enfin, elle assure le lien avec le ministère des Finances en ce qui a trait aux données fiscales ainsi qu'aux publications statistiques, et avec le Conseil du trésor ainsi que le Contrôleur des finances pour toutes les questions d'ordre budgétaire.

La Direction générale de la législation et des enquêtes

La Direction générale de la législation et des enquêtes (DGLE) assume la responsabilité de l'ensemble des affaires juridiques qui incombent au Ministère. Elle répond à toutes les demandes d'interprétation relatives aux lois fiscales québécoises, à la partie IX de la *Loi sur la taxe d'accise* en ce qui a trait à la TPS, à la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*, à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels* ainsi qu'à d'autres lois lorsque le Ministère est interpellé. Elle diffuse des interprétations sous forme de bulletins externes et vérifie l'application de ces interprétations au sein du Ministère. Elle rend, à la demande des contribuables et des mandataires, des décisions anticipées. Elle rédige les lois et les règlements dont l'administration relève du Ministère, en plus de fournir à d'autres ministères une assistance technique dans la rédaction de certains projets de loi et de règlement.

La DGLE est également responsable des matières contentieuses touchant la fiscalité. Elle rend les décisions sur les avis d'opposition signifiés par les contribuables à l'égard des cotisations établies ainsi que les décisions sur les avis de contestation notifiés en vertu de la *Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires*. Elle utilise les services du Contentieux afin de représenter le Ministère en demande et en défense devant les tribunaux de juridictions civile, pénale et administrative.

Elle assume aussi un rôle conseil auprès du ministère des Finances en matière de législation et de politique fiscale, notamment lors de la préparation du budget, de déclarations ministérielles et de conférences fédérales-provinciales.

La DGLE a la responsabilité ministérielle de traiter l'ensemble des dossiers et des informations en matière de fraude fiscale.

Elle réalise les enquêtes sur les fraudes fiscales afin de recueillir les preuves suffisantes, entre autres, à l'aide de mandats de perquisition en vue de poursuivre les fraudeurs devant les tribunaux pour toutes les lois administrées par le Ministère et dans tous les secteurs d'activités économiques.

Elle reçoit et traite toutes les informations relatives à la fraude, notamment les échanges de renseignements avec d'autres gouvernements et organismes d'enquête et les renseignements provenant des corps policiers. Elle enregistre toutes les informations transmises par le public relativement aux iniquités fiscales et en assure le suivi.

Enfin, en matière de taxes à la consommation, la DGLE administre les ententes de perception négociées au nom du ministre avec certains mandataires. Elle assure la mise en place de la coloration du mazout conformément à la *Loi concernant la taxe sur les carburants*. Elle réalise finalement les interventions d'inspection en assurant une présence dans toute la province afin de s'assurer que les mandataires se conforment aux règles définies par le gouvernement.

La Direction générale des ressources humaines et matérielles

La Direction générale des ressources humaines et matérielles (DGRHM) a pour mission d'appuyer le Ministère dans l'atteinte de ses objectifs opérationnels et institutionnels. À cette fin, elle apporte son concours aux autres directions générales en fournissant des services en gestion des ressources humaines et matérielles. À l'échelle ministérielle, la Direction générale exerce un rôle conseil auprès des autorités. Elle propose des orientations, élabore des politiques et apporte une expertise de contenu et de gestion dans différents dossiers de préoccupation majeure pour le

Ministère et la fonction publique. De plus, en 1999 la DGRHM s'est vu confier la responsabilité d'assurer le déploiement du projet GIRES (gestion intégrée des ressources) au Ministère.

La Direction des ressources humaines (DRH) fournit du soutien et des conseils en organisation du travail, en dotation, en administration des conditions de travail, en formation et en perfectionnement. Elle offre également un ensemble de services en matière de santé et de mieux-être au travail visant à promouvoir l'intégrité physique, psychologique et sociale des personnes et est chargée d'administrer la paie et les avantages sociaux du personnel. La DRH a aussi comme mandat de soutenir et d'accompagner les différents intervenants en éthique, notamment les directeurs généraux ainsi que les gestionnaires dans la démarche d'amélioration de l'éthique dans les équipes de travail du Ministère. Enfin, elle collabore avec les représentants syndicaux en vue d'atteindre des objectifs partagés en participant à divers comités.

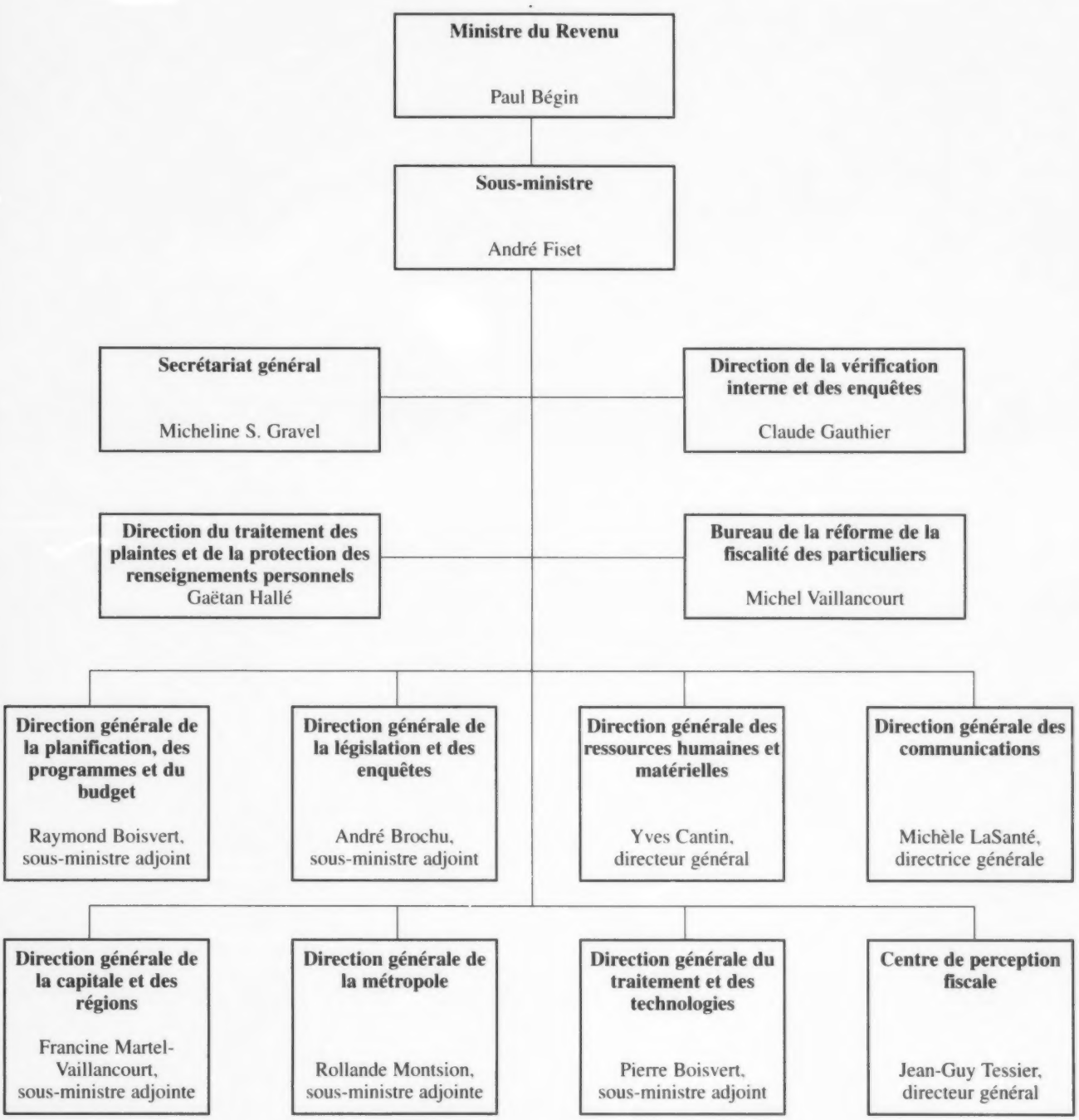
La Direction des ressources matérielles (DRM) a pour mandat de pourvoir aux besoins du Ministère en matières d'espaces, de moyens de télécommunication, d'approvisionnement en fournitures et de reprographie. À ce titre, elle voit aux aménagements des édifices et bureaux que le Ministère occupe, maintient à niveau les systèmes de télécommunication qu'elle a mis en place, tout en fournissant l'expertise et le soutien connexes, et agit à titre d'intermédiaire auprès des services gouvernementaux et des nombreux fournisseurs. En matière de sécurité, la DRM est responsable du contrôle des accès aux aires de travail ainsi que de la coordination des mesures d'urgence au sein du Ministère.

La Direction générale des communications

La Direction générale des communications (DGCOM) conçoit et produit l'ensemble des communications ministérielles de nature informative ou administrative. Ainsi, elle produit des communications normalisées ou de masse en utilisant plusieurs supports, que ce soit des imprimés, des banques systémiques ou des informations sur support électronique dans le cadre des inforoutes. Les communications dites de masse sont celles qui ne sont pas dispensées sur une base individuelle, excluant ainsi les services de renseignements. De ce fait, elle est chargée de la conception, de l'approvisionnement et de la distribution des formulaires et autres documents de nature administrative. Elle est aussi responsable des vitrines Internet et intranet du Ministère ainsi que du processus de gestion des informations.

Finalement, elle soutient et conseille le Ministère en matière de stratégie de communication, d'information à la clientèle, de relations publiques, de publicité et de relations avec les médias.

Annexe 5 – Organigramme au 31 mars 2000



Annexe 6 – Titulaires des fonctions au 31 mars 2000

Cabinet du ministre

Ministre
Paul Bégin

Bureau du sous-ministre

Sous-ministre
André Fiset

Secrétaire générale du Ministère
Micheline S. Gravel

Directeur du traitement des plaintes et de la protection des renseignements personnels
Gaëtan Hallé

Directeur de la Vérification interne et des Enquêtes
Claude Gauthier

Directeur du Bureau de la réforme de la fiscalité des particuliers
Michel Vaillancourt

Direction générale de la capitale et des régions

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Francine Martel-Vaillancourt

Directeur des Services techniques
Norbert Boudreau

Directeur des Programmes et des Ressources
Fernand Perron, par intérim

Directrice principale de la Perception des pensions alimentaires
Mireille Picard

Directrice centrale de la Cotisation et de la Comptabilisation
Line Paulin

Directeur régional de l'Abitibi–Témiscamingue et du Nord-du-Québec
Pierre Bérubé

Directeur régional du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Michel Lepage

Directrice régionale de la Côte-Nord
Christiane Lebleu

Directeur régional de l'Estrie
André Fauteux

Directrice régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec
Céline Goyette, par intérim

Directrice régionale de l'Outaouais
Jacquie Poissant

Directeur régional de Québec et de la Chaudière–Appalaches
Claude Ricard

Directeur régional du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Denis Gendron

Direction générale de la métropole

Sous-ministre adjointe et directrice générale
Rollande Montsion

Directeur du bureau de la sous-ministre adjointe
Danny Pagé

Directeur régional de Montréal-Centre
Réjean Beaulieu

Directeur régional de Montréal-Est
Michel Lussier

Directrice régionale de Montréal-Ouest
Camélia Akef

Directeur régional de Laval, des Laurentides et de Lanaudière
Roger Pelletier

Directrice régionale de la Montérégie
Carole Imbeault

Directeur central de la Cotisation et de la Comptabilisation
Pierre Leclerc

Direction générale du traitement et des technologies

Sous-ministre adjoint et directeur général
Pierre Boisvert

Directrice des Services administratifs et techniques
Ida Falardeau

Directeur de la Centrale de données
Pierre Bourque, par intérim

Directeur des Systèmes des entreprises
Jean-Guy Parent

Directeur des Systèmes des particuliers
Yvon Bordeleau

Directrice des Méthodes et des Procédés
Suzanne Létourneau

Directeur du Traitement informatique
Yves Saint-Jacques

Directeur central du Traitement – Québec
Michel-G. Banville, par intérim

Directeur central du Traitement – Montréal
Maurice Le Tellier

Centre de perception fiscale

Directeur général
Jean-Guy Tessier

Directeur des Services administratifs et techniques
Réjean Roy

Directeur régional de la Perception – Laval
Claude Girard

Directeur régional de la Perception – Montréal
Alain Lambert

Directeur régional de la Perception – Québec
Jean-Guy Tessier, par intérim

Direction générale de la planification, des programmes et du budget

Sous-ministre adjoint et directeur général
Raymond Boisvert

Directeur général adjoint de l'Analyse financière
Michel Charbonneau

Directeur général adjoint des Programmes
Pierre-J. Bouchard

Directrice de la Planification, de l'Information et de l'Évaluation
Marie Blanchard, par intérim

Direction générale de la législation et des enquêtes

Sous-ministre adjoint et directeur général
André Brochu

Directeur des Services administratifs et techniques
Richard Bilodeau

Directeur des Affaires autochtones
André Forget, par intérim

Directeur principal des Enquêtes
Alain Dufour

Directeur des Lois sur les impôts et de l'accès à l'information
Léonid Cloutier

Directeur des Lois sur les taxes, le recouvrement et l'administration
Serge Bouchard

Directeur des Oppositions – Québec
Hubert Gaudry

Directeur des Oppositions – Montréal
Hubert Gaudry, par intérim

Directeur du Contentieux du revenu – ministère de la Justice
Paul Veillette

Direction générale des ressources humaines et matérielles

Directeur général
Yves Cantin

Directrice des Services administratifs et techniques
Denise Coulombe

Directeur des Ressources humaines
Alain Blouin

Directeur des Ressources matérielles
Pierre Veilleux

Direction générale des communications

Directrice générale
Michèle LaSanté

Directeur de la Gestion informationnelle et des Services administratifs
Paul-Émile Durand

Directeur des Communications personnalisées
Roger Castonguay

Directeur des Formulaires
Denis Morin

Directrice de l'Information et de la Linguistique
Denise Trépanier

Annexe 7 – Principaux documents d'information publiés en 1999-2000

- *Nouvelles fiscales* (publication trimestrielle)
- *Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée*
- *Renseignements pour les particuliers qui utilisent les services d'un préparateur pour leur déclaration de revenus*
- *Renseignements pour les particuliers concernant la transmission de la déclaration de revenus par Internet*
- *Les recours du contribuable*
- *Les personnes handicapées et la fiscalité*
- *Dois-je m'inscrire au Ministère ?*
- *La TVQ, la TPS/TVH, les appareils médicaux et les médicaments*
- *Les grandes lignes de la Loi concernant l'impôt sur le tabac*
- *Les grandes lignes de la Loi concernant la taxe sur les carburants*
- *TED - Déclaration des particuliers et renseignements généraux*
- *Questions de pourboire - employés*
- *Questions de pourboire - employeurs*
- *Entente internationale concernant la taxe sur les carburants*

Annexe 8 – Bureaux du Ministère au 31 mars 2000 [1]

RÉGIONS	ADRESSES
Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec	19, rue Perreault Ouest, 3e étage Rouyn-Noranda (Québec) J9X 6N5
	108, rue Principale Rouyn-Noranda (Québec) J9X 4P2
Bas-Saint-Laurent et Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	212, avenue Belzile, bureau 250 Rimouski (Québec) G5L 3C3
Côte-Nord	391, avenue Brochu, bureau 1.04 Sept-Îles (Québec) G4R 4S7
Estrie	2665, rue King Ouest, 4e étage Sherbrooke (Québec) J1L 2H5
Laval, Laurentides et Lanaudière	705, chemin du Trait-Carré Laval (Québec) H7N 1B3
	4, Place-Laval, bureau 250 Laval (Québec) H7N 5Y3
Mauricie et Centre-du-Québec	225, rue des Forges, bureau 400 Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7
	100, rue Laviolette Trois-Rivières (Québec) G9A 5S9
Montérégie	Place-Longueuil 825, rue Saint-Laurent Ouest Longueuil (Québec) J4K 5K5
	101, rue du Roi Sorel (Québec) J3P 4N1
	855, boul. Industriel Saint-Jean-sur-Richelieu (Québec) J3B 7Y7
Montréal	Complexe Desjardins 150, rue Sainte-Catherine Ouest C. P. 3000, succursale Desjardins Montréal (Québec) H5B 1A4
	Village Olympique 5199, rue Sherbrooke Est, bureau 4000 Montréal (Québec) H1T 4C2
	577, boul. Henri-Bourassa Est Montréal (Québec) H2C 1E2
Outaouais	170, rue de l'Hôtel-de-Ville, 6e étage Hull (Québec) J8X 4C2

1. Certaines adresses ont été modifiées après le 31 mars 2000.

Québec	200, rue Dorchester Québec (Québec) G1K 5Z1
	3800, rue de Marly Sainte-Foy (Québec) G1X 4A5
Saguenay–Lac-Saint-Jean	2154, rue Deschênes Jonquière (Québec) G7S 2A9
	227, rue Racine Est, bureau 1.08 Chicoutimi (Québec) G7H 7B4
	2489, rue Saint-Dominique, 1er étage Jonquière (Québec) G7X 0A2
Toronto	20, rue Queen Ouest, bureau 1504 Toronto (Ontario) M5H 3S3

Nous vous invitons à consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante : **www.revenu.gouv.qc.ca**